MARSHALL B. ROSENBERG

COMUNICAREA NONVIOLENTĂ - UN LIMBAJ AL VIEȚII

elena francisc publishing

Smith pentru ajutorul lor în redactare; lui Darold Milligan, Sonia Nordenson, Melanie Sears, Bridget Belgrave, Marian Moore, Kittrell McCord, Virginia Hoyte și Peter Weismiller pentru ajutorul suplimentar oferit.

În final, aș vrea să-mi exprim recunoștința față de prietena mea Annie Muller. Faptul că m-a încurajat să exprim mai clar *fundamentul spiritual* al muncii mele mi-a întărit eforturile și mi-a îmbogățit viața.

Prefață la ediția originală

Arun Gandhi,
fondatorul/președintele Institutului pentru Nonviolență M.K. Gandhi

Dacă erai copil de culoare, să crești în Africa de Sud în timpul politicii de apartheid din anii '40 nu era deloc o fericire. Acest lucru era cu atît mai adevărat, cu cît ți se reamintea cu brutalitate de culoarea pielii tale în fiecare moment al zilei. Mai mult, să fii bătut la vîrsta de zece ani de tineri albi, pentru că te considerau prea negru, și de tineri negri, pentru că te considerau prea alb, este o experiență umilitoare care poate trezi în oricine dorința de răzbunare violentă.

Eram atît de revoltat de experiențele mele, încît părinții mei au decis să mă trimită în India și să mă lase o vreme la bunicul meu, legendarul M.K. Gandhi, ca să învăț de la el cum să-mi gestionez furia, frustrarea, discriminarea și umilința pe care prejudecățile rasiale violente le pot trezi. În acele optsprezece luni am învățat mai multe decît mă așteptam. Singurul meu regret este că aveam doar treisprezece ani și am fost un discipol mediocru. Dacă aș fi fost ceva mai mare, puțin mai înțelept și mai înclinat spre reflecție, aș fi putut învăța mult mai multe. Dar trebuie să fim mulțumiți cu ce am primit și să nu fim lacomi — o lecție de bază pentru o viață nonviolentă. Cum aș putea uita asta?

Unul dintre multele lucruri pe care le-am învățat de la bunicul meu a fost să înțeleg nonviolența în toată profunzimea ei și să realizez că toți sîntem violenți și că avem nevoie de o schimbare calitativă de atitudine. Frecvent, nu recunoaștem violența din comportamentul nostru pentru că nu sîntem conștienți de ea. Presupunem că nu sîntem violenți deoarece, cînd spunem violență, ne gîndim la bătăi, crime, lupte și războaie — genul de lucruri la care majoritatea oamenilor nu participă.

Ca să mă ajute să înțeleg, bunicul m-a pus să desenez un arbore al violenței, după același principiu ca un arbore genealogic. Argumentul său a fost că aveam să apreciez mai mult nonviolența dacă înțelegeam și recunoșteam violența care există pe lume. În fiecare seară m-a ajutat să analizez întîmplările de peste zi — tot ce am trăit, am citit sau am făcut altora — și să le trec în arborele violenței fie la violență „fizică" (dacă era implicată forța fizică), fie la violență „pasivă" (dacă era un tip de violență în care suferința provocată era mai degrabă emoțională).

În cîteva luni am umplut un perete din camera mea cu acte de violență „pasivă", pe care bunicul meu o considera mai perfidă decît violența „fizică". Mi-a explicat apoi că violența pasivă genera furie din partea victimei care, individual sau în cadrul unei colectivități, reacționa violent. Cu alte cuvinte, violența pasivă este cea care alimentează focul violenței fizice. Din cauză că nu înțelegem sau nu credităm această idee, toate eforturile noastre pentru pace fie nu s-au fructificat, fie au condus la o pace temporară. Cum putem stinge un foc, dacă nu îndepărtăm combustibilul care aprinde incendiul infernal?

Bunicul sublinia mereu vehement nevoia de nonviolență în comunicare — ceva ce Marshall Rosenberg realizează admirabil de mulți ani prin scrierile și cursurile sale. Am citit cu foarte mult interes cartea dlui Rosenberg *Comunicarea Nonviolentă — un limbaj al vieții* și am fost impresionat de profunzimea muncii sale și de simplitatea soluțiilor.

Așa cum spunea bunicul, dacă nu „devenim schimbarea pe care dorim să o vedem pe lume", nici o schimbare nu se va produce vreodată. Toți așteptăm, din păcate, ca ceilalți să se schimbe primii.

Nonviolența nu e o strategie pe care să o folosești azi, iar mîine să renunți la ea, nici nu e ceva care să te transforme într-o persoană umilă sau ușor de manipulat. Nonviolența înseamnă imprimarea unor atitudini pozitive pentru a înlocui atitudinile negative ce predomină în noi. Tot ceea ce facem este condiționat de motive egoiste — *ce am eu* de cîștigat — cu atît mai mult într-o societate materialistă care prosperă de pe urma individualismului brutal. Nici una dintre aceste concepții negative nu favorizează constituirea unei familii, comunități, societăți sau națiuni omogene.

Nu e atît de important să ne unim într-un moment de criză și să ne arătăm patriotismul fluturînd drapelul; nu e suficient să devenim o mare putere construind un arsenal care poate distruge planeta de mai multe ori la rînd; nu e suficient să supunem restul lumii prin forța noastră militară, pentru că pacea nu poate fi construită pe baza fricii.

Nonviolența înseamnă să lași partea pozitivă din tine să iasă la suprafață. Înseamnă să te lași condus de iubire, respect, înțelegere, apreciere, compasiune și grijă pentru

ceilalți, *nu de egoism și egocentrism, lăcomie, ură, prejudecăți*, suspiciune și agresivitate, atitudini care ne domină de obicei gîndirea. Adesea auzim oamenii spunînd: „Lumea e nemiloasă și, ca să supraviețuiești, trebuie să devii și tu nemilos." Cu modestie vă spun, nu sînt de acord cu acest punct de vedere.

Lumea e ceea ce am făcut noi din ea. Dacă astăzi e nemiloasă, a ajuns astfel pentru că noi am făcut-o nemiloasă prin atitudinile noastre. Dacă ne schimbăm, putem schimba lumea, iar schimbarea începe cu transformarea limbajului nostru și a metodelor de comunicare. Recomand cu multă căldură lectura acestei cărți și aplicarea procesului Comunicării Nonviolente pe care îl propune. Este *un prim pas important către transformarea comunicării* și crearea unei lumi pline de compasiune.

ARUN GANDHI

Cuvintele sînt ferestre (sau ziduri)

Mă simt condamnată de cuvintele tale,
Mă simt judecată și respinsă.
Înainte să plec, aș vrea să știu
Chiar asta vrei să spui?
Înainte să încerc să mă apăr,
Să vorbesc cu frică sau durere,
Înainte să ridic un zid de cuvinte,
Spune, am auzit sau e-o părere?
Cuvintele sînt ferestre sau ziduri,
Condamnă sau pot să ne elibereze.
Cînd vorbesc sau cînd ascult,
Lumina iubirii prin mine să radieze.
Sînt lucruri pe care trebuie să le spun,
Lucruri importante pentru mine,
Dacă nu mă fac înțeleasă prin cuvinte,
Mă ajuți tu să mă eliberez?
Dacă ți s-a părut că te vorbesc de rău,
Dacă ai simțit că mă port nepăsător,
Încearcă să asculți printre cuvinte
Acele sentimente comune tuturor.

RUTH BEBERMEYER

CAPITOLUL 1

Dăruirea din inimă — Inima Comunicării Nonviolente

„Ceea ce îmi doresc în viață este compasiunea,
un flux între mine și ceilalți,
bazat pe o dăruire reciprocă din inimă."

MARSHALL B. ROSENBERG

Introducere

Convins fiind că e în natura noastră să ne placă să oferim și să primim cu compasiune, aproape toată viața m-au preocupat două întrebări. Ce se întîmplă cînd pierdem contactul cu natura noastră plină de compasiune și ajungem să ne comportăm violent și opresiv? Și, invers, ce le permite anumitor oameni să rămînă în contact cu natura lor plină de compasiune chiar și în circumstanțe din cele mai critice?

Aceste întrebări au început să mă preocupe în copilărie, cam în vara anului 1943, cînd familia mea s-a mutat în Detroit, Michigan. La o săptămînă după venirea noastră, a izbucnit un conflict rasial în urma unui incident dintr-un parc public. Peste patruzeci de oameni au fost uciși în zilele care au urmat. Cartierul nostru a fost focarul violențelor și am rămas trei zile încuiați în casă.

Cînd luptele rasiale au încetat și a început școala, am descoperit că un nume poate fi la fel de periculos ca și culoarea pielii. Cînd profesoara a făcut prezența și mi-a strigat numele, doi băieți m-au privit cu răutate și au șuierat printre dinți: „Ești jidan?" Nu mai auzisem acel cuvînt pînă atunci și nu știam că era folosit de unii oameni în sens peiorativ cînd se refereau la evrei. După ore, cei doi m-au așteptat, m-au îmbrîncit și m-au bătut, lovindu-mă cu picioarele.

Din acea vară a anului 1943 mă tot gîndesc la cele două întrebări pe care le-am menționat. De exemplu, ce ne dă forța de a rămîne în contact cu natura noastră plină de compasiune chiar și în cele mai dificile împrejurări? Mă gîndesc la persoane ca Etty Hillesum, care a rămas compătimitoare chiar și cînd a fost supusă tratamentului monstruos dintr-un lagăr de concentrare german. După cum a scris în jurnalul ei la vremea respectivă,

> „Eu nu mă sperii ușor. Nu pentru că sînt curajoasă, ci pentru că știu că am de-a face cu ființe umane și trebuie să mă străduiesc cît de mult pot să înțeleg tot ce face omul. Iar ceea ce a fost mai important în dimineața aceasta nu e că un tînăr ofițer nemulțumit din Gestapo a țipat la mine, ci că n-am simțit deloc indignare, ci o reală compasiune. Aș fi vrut să-l întreb: «Ai avut o copilărie foarte nefericită? Te-a dezamăgit iubita?» Părea într-adevăr hărțuit și constrîns, ursuz și slab. Mi-ar fi plăcut să încep să-l tratez atunci, pe loc, fiindcă știu că tinerii demni de milă ca el sînt periculoși pentru ceilalți dacă sînt lăsați să se dezlănțuie." — Etty Hillesum, *Jurnal*

În timp ce studiam factorii care ne afectează capacitatea de a simți compasiune, am fost uimit de rolul esențial al limbajului și folosirii cuvintelor. Am identificat de atunci

CNV: o modalitate de comunicare ce ne conduce către dăruirea din inimă.

o abordare specifică a comunicării — a vorbirii și ascultării — care ne conduce către dăruirea din inimă și stabilirea unui contact cu noi înșine și cu ceilalți într-un mod care permite compasiunii noastre înnăscute să se manifeste. Numesc această abordare Comunicare Nonviolentă, termenul „nonviolent" avînd sensul în care l-a folosit Gandhi — el desemnează starea noastră naturală de compasiune atunci cînd violența părăsește inima. Chiar dacă nu considerăm că modul în care vorbim este „violent", cuvintele noastre produc adesea suferință și durere, în noi sau ceilalți. În anumite comunități, procesul pe care îl descriu e numit „comunicare plină de compasiune". Abrevierea CNV va fi folosită pe parcursul acestei cărți pentru a desemna Comunicarea Nonviolentă sau plină de compasiune.

O modalitate de a ne concentra atenția

CNV se bazează pe abilități de comunicare și folosire a limbajului care ne întăresc capacitatea de a ne păstra umanitatea chiar și în condiții critice. Nu conține nimic nou; toate elementele integrate în CNV sînt cunoscute de secole. Intenția ei e să ne amintească ceea ce știm deja — despre felul în care noi, oamenii, ar trebui să interacționăm unii cu alții — și să ne ajute să trăim într-un mod în care să se manifeste concret aceste cunoștințe.

CNV ne ajută să ajustăm felul în care ne exprimăm și în care îi ascultăm pe ceilalți. În loc să fie reacții uzuale,

automate, cuvintele noastre devin răspunsuri conștiente, ferm bazate pe ceea ce percepem, simțim și dorim. Sîntem îndrumați să ne exprimăm cu onestitate și claritate, și în același timp să le acordăm celorlalți o atenție plină de respect și empatie. CNV ne instruiește să observăm cu atenție și să putem specifica comportamente și condiții care ne afectează. Învățăm să identificăm și să rostim clar ceea ce ne dorim într-o anumită situație. Forma e simplă, dar puternic transformatoare.

Pe măsură ce CNV înlocuiește vechile noastre tipare de apărare, retragere sau atac în fața judecăților sau criticilor, ajungem să ne percepem pe noi, pe ceilalți și totodată intențiile și relațiile noastre într-o lumină nouă. Rezistența, tendințele defensive și reacțiile violente sînt minimalizate. Cînd ne concentrăm pe ceea ce observăm, simțim și avem nevoie, și nu pe diagnostic și judecată, descoperim profunzimea compasiunii noastre. Punînd accentul pe ascultare profundă — a propriei persoane și a celorlalți — CNV cultivă respectul, atenția, empatia și generează o dorință reciprocă de a oferi din inimă.

Cînd folosim CNV pentru a asculta nevoile profunde din noi înșine și din ceilalți, percepem relațiile într-o lumină nouă.

Chiar dacă mă refer la ea ca la „un proces de comunicare" sau „un limbaj al compasiunii", CNV este mai mult decît un proces sau un limbaj. La un nivel mai profund, ne amintește permanent să ne concentrăm atenția asupra unui loc unde e mai probabil să găsim ceea ce căutăm.

Există o poveste cu un bărbat care, așezat în patru labe, caută ceva pe stradă sub un felinar. Un polițist în trecere îl întreabă ce face. „Îmi caut cheile de la mașină", răspunde

bărbatul, care părea puțin băut. „Ți-au căzut aici?", îl întreabă polițistul. „Nu", răspunde bărbatul, „mi-au căzut pe alee." Văzînd expresia nedumerită a polițistului, bărbatul se grăbește să explice: „Dar aici e mai multă lumină."

Așa cum am descoperit, condiționarea mea culturală mă determină să-mi concentrez atenția asupra locurilor unde e puțin probabil să găsesc ceea ce doresc. Am dezvoltat CNV ca o modalitate de a-mi dirija atenția — de a proiecta lumina conștiinței — spre locuri care au potențialul să-mi ofere ceea ce caut. Ceea ce îmi doresc în viață este compasiunea, un flux între mine și ceilalți bazat pe dăruirea reciprocă din inimă.

Să proiectăm lumina conștiinței în locurile unde putem spera să găsim ceea ce căutăm.

Această calitate a compasiunii la care mă refer cînd spun „dăruire din inimă" e exprimată în versurile următoare, scrise de prietena mea Ruth Bebermeyer:

Simt cel mai mult că primesc
atunci cînd iei de la mine —
cînd înțelegi bucuria pe care o simt
cînd îți ofer.
Și știi că darul meu nu e oferit
pentru a te îndatora,
ci pentru că vreau să trăiesc iubirea
pe care o simt pentru tine.
Să primești cu grație
poate fi cel mai mare dar.
Nu pot să le separ
pe cele două.

Cînd tu îmi oferi,
eu îți ofer primirea mea.
Cînd tu iei de la mine, simt
că primesc.

Versurile cîntecului „Primesc" (1978) de Ruth Bebermeyer, de pe albumul „Primesc".

Cînd oferim din inimă, o facem din bucuria ce se naște atunci cînd îmbogățim deliberat viața altei persoane. Din acest tip de dăruire cîștigă și cel care oferă, și cel care primește. Cel care primește se bucură de cadou fără să se teamă de consecințele care însoțesc darurile oferite din frică, culpabilitate, rușine sau dorință de cîștig. Cel care oferă beneficiază de sporirea stimei de sine, care apare cînd vedem că eforturile noastre contribuie la bunăstarea altcuiva.

Utilizarea CNV nu necesită ca persoanele cu care comunicăm să fie inițiate în CNV sau măcar motivate să interacționeze pline de compasiune cu noi. Dacă rămînem fideli principiilor CNV, dacă sîntem motivați doar să oferim și să primim cu compasiune și facem tot ce putem să le transmitem celorlalți că acesta e singurul nostru motiv, ei ni se vor alătura în proces și, pînă la urmă, vom reuși să ne răspundem unii altora cu compasiune. Nu spun că asta se întîmplă întotdeauna repede. Susțin însă că sentimentul de compasiune înflorește inevitabil dacă rămînem fideli principiilor și procesului CNV.

Procesul CNV

Pentru a ajunge la o dorință reciprocă de a oferi din inimă, proiectăm lumina conștiinței spre patru zone — numite cele patru componente ale modelului CNV.

Mai întîi, vedem ce se întîmplă efectiv într-o situație: ce observăm că spun sau fac ceilalți, îmbogățindu-ne prin asta viața sau dimpotrivă? Ideea e să fim capabili să exprimăm această observație fără să introducem în ea nici o judecată sau evaluare — să *spunem pur și simplu* ce fac oamenii, ce ne place sau nu ne place.

Patru componente ale CNV:
1. Observația
2. Sentimentul
3. Nevoile
4. Cererea

În continuare, formulăm felul în care ne simțim cînd observăm această acțiune: sîntem jigniți, speriați, bucuroși, amuzați, iritați etc.? În a treia fază, spunem ce nevoi personale sînt legate de stările afective pe care le-am identificat. Conștientizarea acestor trei componente e prezentă cînd folosim CNV pentru a exprima clar și onest ce trăim.

De exemplu, o mamă ar putea exprima aceste trei secvențe, spunîndu-i fiului ei adolescent: „Felix, cînd văd două șosete murdare făcute ghemotoc sub măsuța de cafea și alte trei lîngă televizor, mă simt iritată, pentru că am nevoie de mai multă ordine în camerele pe care le folosim în comun."

Ar continua imediat cu a patra componentă — o cerere foarte specifică: „Vrei să-ți pui șosetele în camera ta sau în mașina de spălat?" Această a patra componentă exprimă ceea ce dorim de la cealaltă persoană, un lucru care să ne îmbogățească viața sau să ne-o facă mai frumoasă.

Astfel, o parte din CNV constă în exprimarea acestor patru informații foarte clar, verbal sau prin alte mijloace. Un alt aspect al comunicării constă în primirea acelorași patru tipuri de informație de la ceilalți. Intrăm în contact cu ei înțelegînd ceea ce observă, simt și au nevoie, apoi primind a patra informație, cererea lor, descoperim ce le-ar îmbogăți viața. Dacă ne menținem atenția concentrată asupra zonelor menționate și îi ajutăm pe cei din jur să facă la fel, creăm un flux al comunicării, înainte și înapoi, pînă cînd compasiunea se manifestă natural: ce observ, ce simt, de ce am nevoie; ce anume cer pentru a-mi îmbogăți viața; ce observi tu, ce simți, de ce ai nevoie; ce anume ceri pentru a-ți îmbogăți viața...

Procesul CNV

Acțiunile concrete pe care le *observăm*
și ne afectează starea de bine

Cum ne *simțim* în relație cu ceea ce observăm

Nevoile, valorile, dorințele etc.
care dau naștere stării noastre afective

Acțiunile concrete pe care le *cerem*
pentru a ne îmbogăți viața

Cînd folosim acest proces, putem începe fie prin a ne exprima, fie prin a primi cu empatie aceste patru informații de la ceilalți. Chiar dacă vom învăța să ascultăm și să exprimăm verbal fiecare din aceste componente în capitolele 3-6, e important să reținem că CNV nu constă

într-o formulă fixă, ci se adaptează la diverse situații, stiluri personale și culturale. Cu toate că pentru mine e convenabil să mă refer la CNV ca la un „proces" sau „limbaj", e posibil să exprimăm toate cele patru informații din model fără să rostim nici un cuvînt. Esența CNV este ca aceste componente să existe în conștiința noastră, nu în cuvintele pe care le rostim.

Două părți ale CNV:
1. Exprimarea onestă prin cele patru componente
2. Primirea empatică prin cele patru componente

Aplicarea CNV în viața și în lumea noastră

Cînd folosim CNV în interacțiunile cu noi înșine, cu o altă persoană sau într-un grup, ne ancorăm în starea noastră naturală de compasiune. De aceea, este o abordare care poate fi aplicată eficient la toate nivelurile de comunicare *și în situații diverse:*

relații intime
familii
școli
organizații și instituții
terapie și consiliere
negocieri diplomatice și de afaceri
dispute și conflicte de orice natură

Unii oameni folosesc CNV pentru a aduce mai multă profunzime și afecțiune în relațiile lor intime:

„Cînd am învățat cum pot să primesc (ascult) și să ofer (exprim) folosind CNV, am trecut de la a mă simți atacată și «călcată în picioare» la a asculta cu adevărat cuvintele și a extrage

sentimentele din subtext. Am descoperit un bărbat care suferea foarte mult și cu care sînt căsătorită de 28 de ani. El îmi ceruse să divorțăm weekend-ul anterior seminarului de CNV. Pe scurt, astăzi sîntem aici împreună, și apreciez contribuția pe care CNV a adus-o la finalul nostru fericit. (...) Am învățat să ascult sentimentele, să-mi exprim nevoile, să accept răspunsuri pe care nu voiam mereu să le aud. El nu e aici ca să mă facă fericită, nici eu nu sînt aici ca să-i creez lui fericirea. Am învățat amîndoi să evoluăm, să acceptăm și să iubim pentru a fi amîndoi împliniți." — Participantă la un seminar de CNV din San Diego

Alții o folosesc pentru a construi relații mai eficiente la locul de muncă. Un profesor scrie:

„Folosesc CNV de un an la clasa mea cu nevoi speciale. Funcționează chiar și cu copii cu întîrzieri în dezvoltarea vorbirii, dificultăți de învățare și probleme comportamentale. Un elev din clasă scuipă, înjură, țipă și înțeapă colegii cu creioane cînd aceștia se apropie de banca lui. Îi sugerez: «Te rog, spune altfel. Lasă girafa să vorbească.» [La unele ateliere se folosesc girafe de jucărie ca instrument didactic pentru a demonstra CNV.] El se ridică imediat în picioare, se uită la persoana spre care e îndreptată furia lui și îi spune calm: «Te rog, pleacă de lîngă banca mea. Mă înfurie cînd stai atît de aproape de mine.» Ceilalți elevi îi dau un răspuns de genul: «Iartă-mă! Am uitat că te deranjează.»

Am început să mă gîndesc la frustrarea mea legată de acest copil și să încerc să descopăr ce am eu nevoie de la el (în afară de ordine și armonie). Am realizat cît de mult timp am dedicat planificării lecțiilor și cum nevoia mea de creativitate și contribuție era scurtcircuitată pentru a face față acestui comportament. Simțeam, de asemenea, că nu satisfăceam nevoile educaționale ale celorlalți elevi. Cînd el se manifesta violent în clasă, îi spuneam: «Am nevoie să fii atent la mine.» Au fost necesare uneori o sută de atenționări pe zi, dar a prins mesajul și de obicei participă la lecții." — Un profesor, Evanston, Illinois

Un medic scrie:

„Folosesc CNV tot mai mult în practica mea medicală. Unii pacienți mă întreabă dacă sînt psiholog, spunîndu-mi că medicii lor nu sînt de obicei interesați de felul cum trăiesc sau fac față bolilor. CNV mă ajută să înțeleg nevoile pacienților și ce au nevoie să audă la un moment dat. Acest lucru facilitează interacțiunea cu pacienți bolnavi de hemofilie sau SIDA, fiindcă la ei există atîta furie și durere, încît relația dintre pacient și cel care îi oferă îngrijire medicală e adesea grav periclitată. Recent, o femeie bolnavă de SIDA pe care o tratez de 5 ani mi-a spus că cel mai mult au ajutat-o încercările mele de a găsi feluri în care ea să se poată bucura de viața de zi cu zi. Folosirea CNV îmi este deosebit de utilă în această privință. De multe ori în trecut, cînd știam că un pacient suferă de o boală letală, mă cramponam de prognostic și mi-era greu să-l încurajez sincer să-și trăiască viața. Prin CNV, mi-am dezvoltat o nouă conștiință și un nou limbaj. Sînt uimit să văd cît de bine se integrează în practica mea medicală. Simt tot mai multă energie și plăcere în munca mea, pe măsură ce sînt tot mai implicat în dansul CNV." — Medic din Paris

Alții folosesc acest proces în arena politică. O membră a consiliului francez de miniștri și-a vizitat sora și a remarcat cît de diferit comunicau sora ei și soțul acesteia. Încurajată de descrierile lor privind CNV, a menționat că în săptămîna care urma avea să negocieze cîteva chestiuni delicate între Franța și Algeria privind procedurile de adopție. Deși timpul era limitat, am trimis un instructor vorbitor de limba franceză la Paris, care să lucreze cu consiliera guvernamentală. Ulterior, ea a atribuit o mare parte a succesului negocierilor ei din Algeria tehnicilor de comunicare nou dobîndite.

În Ierusalim, în timpul unui atelier cu israelieni de diverse convingeri politice, participanții au folosit CNV

pentru a-și exprima opinia în privința problemei foarte controversate a Malului de Vest. Mulți dintre israelienii care s-au stabilit pe Malul de Vest cred că îndeplinesc prin aceasta o misiune religioasă. Ei sînt în conflict nu doar cu palestinienii, ci și cu alți israelieni care recunosc ca legitim dezideratul palestinian de a obține suveranitate în această regiune. Într-o ședință, eu și un alt instructor am prezentat ascultarea empatică prin CNV și am invitat apoi participanții la un joc în care fiecare, pe rînd, urma să adopte poziția celorlalți. După 20 de minute, o femeie a anunțat că e dispusă să renunțe la pretențiile ei legate de pămînt și să se mute de pe Malul de Vest în teritoriul israelian recunoscut internațional, dacă adversarii ei politici erau capabili să o asculte așa cum tocmai fusese ascultată.

În lumea întreagă, CNV servește acum drept resursă valoroasă pentru comunitățile ce se confruntă cu conflicte violente și puternice tensiuni etnice, religioase sau politice. Răspîndirea cursurilor de CNV și folosirea acesteia în medierea conflictelor interumane în Israel, Autoritatea Palestiniană, Nigeria, Rwanda, Sierra Leone și în alte locuri au fost o sursă de deosebită satisfacție pentru mine. Împreună cu asociații mei, am petrecut recent în Belgrad trei zile foarte încărcate, în care am instruit cetățeni implicați în instaurarea păcii. Cînd am ajuns, disperarea era clar vizibilă pe fețele participanților, fiindcă țara lor era angrenată într-un război brutal în Bosnia și Croația. De-a lungul seminarului, în vocea lor și-a făcut loc un ton vesel, cînd ne-au împărtășit profunda recunoștință și bucurie, fiindcă găsiseră puterea pe care o căutaseră. În următoarele două săptămîni, pe parcursul trainingurilor din Croația, Israel

și Palestina, am văzut din nou cum cetățeni disperați din țări măcinate de război și-au redresat moralul și încrederea în urma instruirii în CNV.

Mă simt binecuvîntat că pot călători prin lume și să-i învăț pe oameni un proces de comunicare ce le dă putere și bucurie. Acum, prin intermediul acestei cărți, sînt fericit și entuziasmat că pot împărtăși cu voi bogăția Comunicării Nonviolente.

Rezumat

CNV ne ajută să intrăm în contact cu noi înșine și cu ceilalți într-un mod care permite compasiunii noastre înnăscute să se manifeste. Ne îndrumă să ajustăm felul în care ne exprimăm și în care îi ascultăm pe ceilalți, prin concentrarea conștiinței pe patru zone: ce observăm, ce simțim, ce nevoi avem și ce anume cerem pentru a ne îmbogăți viața. CNV dezvoltă ascultarea profundă, respectul, empatia și generează o dorință reciprocă de a dărui din inimă. Unii oameni folosesc CNV pentru a intra într-un contact bazat pe compasiune cu ei înșiși, alții vor mai multă profunzime în relațiile personale, iar alții, să construiască relații eficiente la locul de muncă sau în arena politică. În toată lumea, CNV e folosită pentru medierea disputelor și conflictelor la toate nivelurile.

CNV în acțiune

„Criminal, asasin, ucigaș de copii!"

Pe parcursul cărții sînt presărate mai multe dialoguri intitulate „CNV în acțiune". Ele sînt menite să transmită savoarea unui schimb concret în care un vorbitor aplică principiile Comunicării Nonviolente. Totuși, CNV nu e un simplu limbaj sau un set de tehnici de folosire a cuvintelor; conștiința și intenția pe care le cuprinde pot fi exprimate prin tăcere, printr-o anumită calitate a prezenței, ca și prin expresii faciale și limbaj corporal. Dialogurile „CNV în acțiune" pe care le veți citi sînt, din necesități practice, versiuni distilate și prescurtate ale unor schimburi reale, în care momente de empatie tăcută, povești, umor, gesturi etc. au contribuit la un flux mai natural al comunicării dintre interlocutori decît transpare, poate, din dialogurile condensate în scris.

Prezentam Comunicarea Nonviolentă într-o moschee din Tabăra pentru Refugiați Deheisha din Bethleem, în fața a circa 170 de palestinieni musulmani. Atitudinea față de americani nu era favorabilă la vremea respectivă. În timp ce vorbeam, am remarcat deodată un val de murmure în rîndul publicului. „Șoptesc că ești american!", m-a avertizat traducătorul meu, chiar cînd un domn din sală s-a ridicat în picioare. Privindu-mă în ochi, a strigat cu toată forța: „Criminalule!" Imediat, alte voci i s-au alăturat, strigînd în cor: „Asasinule!", „Ucigaș de copii!", „Criminalule!"

Din fericire, am putut să-mi concentrez atenția pe ceea ce simțea bărbatul respectiv și pe nevoile lui. În acest caz, am avut cîteva indicii. Cînd am ajuns în tabăra de refugiați, am văzut mai multe canistre goale de gaz lacrimogen care fuseseră aruncate în tabără noaptea precedentă. Pe fiecare canistră era scris clar „Fabricat în SUA". Știam că refugiații erau foarte furioși pe americani fiindcă furnizaseră gaz lacrimogen și alte arme israelienilor.

M-am adresat bărbatului care mă făcuse criminal:

Eu: Ești furios pentru că ți-ai dori ca guvernul meu să-și folosească altfel resursele? (Nu știam dacă presupunerea mea era corectă, dar esențial este efortul meu de a intra în contact cu trăirea afectivă și nevoia lui.)

El: Sigur că sînt furios! Crezi că avem nevoie de gaz lacrimogen? Avem nevoie de sisteme de canalizare, nu de gazul vostru lacrimogen! Avem nevoie de locuințe! Avem nevoie de o țară a noastră!

Eu: Așadar, ești furios și ai dori să vă susținem în îmbunătățirea condițiilor de trai și obținerea independenței politice?

El: Știi cum e să trăiești aici 27 de ani, așa cum am trăit eu cu familia mea, cu copiii mei? Ai cea mai vagă idee cum a fost pentru noi?

Eu: S-ar spune că ești foarte disperat și te întrebi dacă eu sau oricine altcineva poate înțelege cum e să trăiești în aceste condiții.

El: Vrei să înțelegi? Spune-mi, ai copii? Merg la școală? Au locuri de joacă? Fiul meu e bolnav! Se joacă într-un loc odios! Școala lui nu are manuale! Ai văzut vreo școală care nu are manuale?

Eu: Înțeleg cît de dureros e pentru tine să-ți crești copiii aici; ai vrea să știu că îți dorești ceea ce își doresc toți părinții pentru copiii lor: o educație bună, posibilitatea să se joace și să crească într-un mediu sănătos...

El: Exact, lucrurile de bază! Drepturile omului — nu așa le numiți voi, americanii? Ce-ar fi să veniți mai mulți și să vedeți ce fel de drepturi ale omului aduceți aici!

Eu: Ai vrea ca mai mulți americani să fie conștienți de imensa suferință de aici și să reflecteze profund asupra consecințelor acțiunilor politice?

Dialogul nostru a continuat, el exprimîndu-și suferința timp de încă 20 de minute, iar eu ascultînd sentimentul și

nevoia din spatele fiecărei afirmații. Nu i-am dat dreptate și nu l-am contrazis. I-am primit cuvintele, nu ca atacuri, ci ca daruri de la un seamăn dispus să împărtășească cu mine emoțiile și vulnerabilitățile sale profunde.

După ce bărbatul s-a simțit înțeles, a fost capabil să mă asculte cînd am explicat scopul prezenței noastre în tabără. O oră mai tîrziu, același bărbat care mă făcuse criminal m-a invitat la el acasă, la o cină de Ramadan.

CAPITOLUL 2

Comunicarea care blochează compasiunea

„Nu judecați, ca să nu fiți judecați.
Căci cu judecata cu care judecați, veți fi judecați (...)"

EVANGHELIA LUI MATEI, 7:1

Încercînd să descopăr ce ne înstrăinează de starea noastră înnăscută de compasiune, am identificat forme specifice de comunicare și limbaj care, după părerea mea, contribuie la comportamentul nostru violent față de ceilalți și față de noi înșine. Folosesc termenul „comunicare alienantă", care ne înstrăinează de viață, pentru a mă referi la aceste forme de comunicare.

Anumite moduri de comunicare ne înstrăinează de starea noastră înnăscută de compasiune.

Judecățile moralizatoare

Un tip de comunicare alienantă este folosirea judecăților moralizatoare. Acestea pleacă de la premisa că cei care nu acționează în conformitate cu valorile noastre greșesc sau fac ceva rău. Aceste judecăți sînt reflectate în mesaje ca: „problema ta e că ești prea egoist",

În lumea judecăților, ne concentrăm pe CUM „ESTE" CINEVA.

„e leneșă", „au idei preconcepute", „e nepotrivit". Învinuirea, insultele, observațiile umilitoare, etichetele, critica, comparațiile și diagnosticele sînt toate forme de judecată.

Poetul sufit Rummy a scris: „Dincolo de ideile despre ce e greșit și ce e corect se află un cîmp. Ne întîlnim acolo." Comunicarea alienantă ne ține însă captivi într-o lume a ideilor legate de ce e corect și ce e greșit — o lume a judecăților; este un limbaj bogat în cuvinte care clasifică în două categorii oamenii și acțiunile lor. Cînd vorbim acest limbaj, îi judecăm pe ceilalți și comportamentul lor, și ne preocupă cine e bun, rău, normal, anormal, responsabil, iresponsabil, inteligent, ignorant etc.

Cu mult înainte să devin adult, am învățat să comunic într-o manieră impersonală, care nu cerea să dezvălui ce se petrece în interiorul meu. Cînd întîlneam oameni sau comportamente care nu-mi plăceau sau pe care nu le înțelegeam, reacționam spunînd că ei greșesc. Dacă profesorii îmi dădeau o temă pe care nu voiam să o fac, erau „răi" sau „absurzi". Dacă cineva intra în fața mea în trafic, reacția mea era: „Idiotule!" Cînd vorbim în acest limbaj, gîndim și comunicăm în termenii a ceea ce e în neregulă cu ceilalți pentru că se comportă într-un anumit fel sau, uneori, ce e în neregulă cu noi pentru că nu înțelegem sau nu reacționăm cum ne-ar plăcea. Atenția ne e concentrată pe clasificare, analiză și identificare a greșelilor, și nu pe ceea ce noi sau ceilalți avem nevoie și nu primim. Astfel, dacă partenera mea dorește mai multă afecțiune decît îi ofer eu, este „avidă și dependentă". Dar dacă eu vreau mai multă afecțiune

Analiza asupra altora este, de fapt, o expresie a propriilor noastre nevoi și valori.

decît îmi oferă ea, atunci ea e „rece și insensibilă". Dacă un coleg e mai preocupat de detalii decît mine, e „greu de mulțumit și obsedat". Pe de altă parte, dacă eu sînt mai atent la detalii decît el, e „neglijent și dezorganizat".

După părerea mea, toate analizele pe care le facem asupra altor persoane sînt expresii tragice ale propriilor noastre valori și nevoi. Sînt tragice pentru că, atunci cînd ne exprimăm valorile și nevoile în această formă, amplificăm reacțiile de apărare și rezistență față de ele la persoanele ale căror comportamente ne preocupă. Dacă ele acceptă să acționeze conform valorilor noastre, pentru că sînt de acord cu analiza noastră privind greșelile lor, o vor face din frică, vinovăție sau rușine.

Toți plătim scump cînd oamenii răspund la valorile și nevoile noastre nu dintr-o dorință de a oferi din inimă, ci din frică, vinovăție sau rușine. Mai devreme sau mai tîrziu, vom suporta consecința bunăvoinței limitate a celor care se conformează cu valorile noastre din cauza unei constrîngeri exterioare sau interioare. Și ceilalți plătesc emoțional, pentru că e foarte probabil să aibă resentimente și să le scadă stima de sine cînd reacționează față de noi din frică, vinovăție sau rușine. Mai mult, de fiecare dată cînd ceilalți ne asociază cu unul dintre aceste sentimente, scade probabilitatea ca ei să se raporteze cu compasiune la nevoile și valorile noastre în viitor.

E important să nu confundăm *judecățile de valoare* cu *judecățile morale*. Toți facem judecăți de valoare cu privire la calitățile pe care le apreciem în viață; de exemplu, putem respecta sinceritatea, libertatea sau pacea. Judecățile de valoare reflectă credințele noastre cu privire la modul în care viața poate fi cel mai bine trăită. Facem *judecăți mo-*

rale asupra oamenilor și comportamentelor care nu sînt conforme cu judecățile noastre de valoare. De exemplu: „Violența e rea. Oamenii care omoară alți oameni sînt răi." Dacă am fi crescut într-un mediu în care se vorbea într-un limbaj ce facilita exprimarea compasiunii, am fi învățat să ne exprimăm nevoile și valorile direct, în loc să insinuăm că ceva e greșit atunci cînd ele nu au fost satisfăcute. De exemplu, în loc de: „Violența e rea", am putea spune: „Mi-e frică atunci cînd violența e folosită pentru rezolvarea conflictelor; eu apreciez rezolvarea conflictelor interumane prin alte mijloace".

Relația dintre limbaj și violență e subiectul unei cercetări realizate de profesorul de psihologie O.J. Harvey de la Universitatea din Colorado. El a adunat în mod aleator texte literare din mai multe țări și a catalogat frecvența cuvintelor care clasifică și judecă oamenii. Studiul lui indică o corelație statistică ridicată între folosirea frecventă a acestor cuvinte și numărul incidentelor violente. Nu mă surprinde să aflu că există semnificativ mai puțină violență în culturile unde oamenii gîndesc în termenii nevoilor umane, decît în culturile în care oamenii se etichetează unii pe alții drept „buni" sau „răi" și cred că cei „răi" trebuie pedepsiți. În 75% dintre emisiunile de televiziune prezentate la ore cînd e cel mai probabil să se uite la televizor copiii americani, eroul fie omoară oameni, fie îi bate. Violența constituie în mod obișnuit punctul culminant al emisiunii. Fiind învățați că oamenii răi merită pedepsiți, telespectatorii urmăresc cu plăcere această violență.

Clasificarea și judecarea oamenilor încurajează violența.

La baza multor, dacă nu chiar a tuturor actelor violente — fie ele verbale, psihologice sau fizice, între membrii aceleiași familii, între triburi sau națiuni — stă un mod de gîndire care pune conflictul pe seama faptului că adversarul greșește. Stă, de asemenea, incapacitatea de a se raporta la sine sau la ceilalți în termenii vulnerabilității — ce ar putea simți cineva, de ce se teme, după ce tînjește, ce îi lipsește etc. Am asistat la acest mod periculos de a gîndi în timpul Războiului Rece. Conducătorii noștri i-au considerat pe ruși „un imperiu al răului" dornic să distrugă stilul de viață american. Liderii sovietici s-au referit adesea la cetățenii Statelor Unite numindu-i „opresori imperialiști" care încercau să-i subjuge. Nici o tabără nu a recunoscut frica din spatele acestor etichete.

Comparațiile

O altă formă de judecată este folosirea comparațiilor. În cartea sa *How to Make Yourself Miserable*, Dan Greenberg demonstrează cu umor puterea insidioasă pe care gîndirea în comparații o poate exercita asupra noastră. El sugerează că, dacă cititorii au o dorință sinceră de a-și face singuri viața un iad, ar putea învăța să se compare cu alții. Pentru cei nefamiliarizați cu practica, el propune cîteva exerciții. În primul, prezintă fotografia unui bărbat și a unei femei care întruchipează idealul de frumusețe fizică, conform standardelor din mass-media contemporană. Cititorii sînt instruiți să-și măsoare corpul, să-și compare măsurile cu cele scrise pe fotografiile

Comparațiile sînt o formă de judecată.

specimenelor atrăgătoare și să se gîndească îndelung la diferențe.

Acest exercițiu produce rezultatul pe care îl promite: începem să ne simțim nefericiți cînd facem aceste comparații. Cînd credem că mai deprimați de atît nici n-am putea fi, întoarcem pagina pentru a descoperi că primul exercițiu a fost doar o încălzire. Din moment ce frumusețea fizică este relativ superficială, Greenberg ne oferă acum șansa să ne comparăm după un criteriu care contează: realizările. El se servește de cartea de telefon pentru a le oferi cititorilor cîteva persoane alese la întîmplare cu care să se compare. Primul nume pe care susține că l-a ales din cartea de telefon e Wolfgang Amadeus Mozart. Greenberg enumeră limbile pe care le vorbea Mozart și cele mai importante lucrări pe care le-a compus pînă în adolescență. Exercițiul le propune apoi cititorilor să treacă în revistă propriile realizări pînă în faza actuală a vieții lor, să le compare cu ceea ce a realizat Mozart pînă la 12 ani și să se gîndească îndelung la diferențe.

Chiar și cititorii care nu scapă niciodată de nefericirea autoindusă prin acest exercițiu pot să-și dea seama cu cîtă forță blochează acest tip de gîndire compasiunea, atît față de sine, cît și față de ceilalți.

Negarea responsabilității

Alt tip de comunicare alienantă este negarea responsabilității. Comunicarea alienantă ne împiedică să conștientizăm că sîntem responsabili de gîndurile, emoțiile și acțiunile noastre. Folosirea expresiei uzuale „trebuie" în enunțuri ca „sînt lucruri pe care trebuie să le faci, indiferent

dacă îți place sau nu" ilustrează în ce fel responsabilitatea personală pentru acțiunile noastre e obturată de un astfel de limbaj. *Expresia „te face să te simți"*, ca în enunțul „mă faci să mă simt vinovat", e un alt exemplu al felului în care limbajul facilitează negarea responsabilității personale pentru sentimentele și gîndurile proprii.

Limbajul pe care îl folosim ne împiedică să conștientizăm propria responsabilitate.

În cartea *Eichmann in Jerusalem*, care relatează procesul pentru crimele de război al ofițerului nazist Adolph Eichmann, Hannah Arendt citează mărturia lui Eichmann conform căreia el și camarazii lui ofițeri aveau un nume pentru limbajul de negare a responsabilității pe care îl foloseau. Îl numeau „Amtssprache", în traducere, „limbă birocratică" sau „birocrateză". De exemplu, dacă erau întrebați de ce au întreprins o anumită acțiune, răspunsul putea fi: „Am fost nevoit." Dacă erau întrebați de ce „au fost nevoiți", răspunsul era: „Ordine de la superiori", „Politica companiei", „Asta era legea".

Negăm responsabilitatea pentru acțiunile noastre atunci cînd atribuim cauza lor:

- Unor forțe vagi, impersonale
  „Am făcut curățenie fiindcă a trebuit."
- Situației, diagnosticului, istoriei personale sau psihologice
  „Beau pentru că sînt alcoolic."
- Acțiunilor altora
  „Mi-am lovit copilul pentru că a alergat pe stradă."
- Dispozițiilor unei autorități
  „Mi-am mințit clientul pentru că așa mi-a cerut șeful."

- Presiunii de grup
  „M-am apucat de fumat pentru că toți prietenii mei fumau."
- Politicilor, regulilor și regulamentelor instituționale
  „Trebuie să te exmatriculez pentru această abatere, fiindcă e politica școlii."
- Rolurilor sociale sau legate de vîrstă
  „Detest să merg la muncă, dar o fac pentru că sînt soț și tată."
- Impulsurilor incontrolabile
  „Am fost copleșit de dorința de a mînca acadeaua."

Odată, într-o discuție între părinți și profesori despre pericolele unui limbaj care implică absența alegerii, o femeie a obiectat furioasă: „Dar sînt lucruri pe care trebuie să le faci, indiferent dacă îți place sau nu! Nu văd nimic rău în a le spune copiilor mei că sînt lucruri pe care și ei trebuie să le facă." Atunci cînd a fost rugată să dea un exemplu de lucru pe care „a trebuit să-l facă", a răspuns: „E ușor! Cînd plec de aici, trebuie să merg acasă și să gătesc. Detest să gătesc! Detest treaba asta cu toată ființa mea, dar am făcut-o zilnic timp de 20 de ani, chiar și atunci cînd am fost foarte bolnavă, pentru că e unul din lucrurile pe care trebuie să le faci." I-am spus că sînt trist să aud că și-a petrecut atît timp din viață făcînd ceva ce detesta, fiindcă s-a simțit obligată să o facă și că speram să descopere variante mai fericite învățînd limbajul Comunicării Nonviolente.

Sînt mulțumit să pot spune că a învățat repede. La finalul seminarului, s-a dus acasă și și-a anunțat familia că nu mai voia să gătească. Am avut șansa să primesc un feedback de la familia ei trei săptămîni mai tîrziu, cînd cei doi fii

au venit la un seminar. Eram curios să știu cum reacționaseră la anunțul mamei lor. Fiul cel mare a oftat: „Marshall, mi-am spus: «Slavă Domnului!»" Văzînd privirea mea nedumerită, mi-a explicat: „M-am gîndit că poate așa, în sfîrșit, n-o să se mai vaite la fiecare masă!"

Putem înlocui limbajul care implică lipsa opțiunii cu unul care recunoaște alegerea.

Altă dată, cînd eram consultant la o circumscripție școlară, o profesoară a remarcat: „Detest să dau note. Nu cred că ajută la ceva și le produc multă anxietate elevilor. Dar trebuie să dau note: e politica circumscripției." Tocmai exersasem cum să introducem în sala de clasă un limbaj care întărește conștiința responsabilității pentru acțiunile proprii. Am sugerat ca profesoara să înlocuiască afirmația „Trebuie să dau note pentru că e politica circumscripției" cu „Aleg să dau note pentru că vreau să...". Ea a răspuns fără ezitare: „Aleg să dau note pentru că vreau să-mi păstrez slujba", grăbindu-se să adauge: „Dar nu-mi place să o spun așa. Mă face să mă simt responsabilă pentru ceea ce fac." „De aceea vreau să formulezi așa", i-am răspuns.

Sîntem periculoși cînd nu sîntem conștienți de responsabilitatea noastră pentru felul în care ne comportăm, gîndim și simțim.

Sînt de acord cu romancierul și jurnalistul George Bernanos cînd spune:

> „Cred de multă vreme că, dacă într-o zi eficiența tot mai crescută a tehnicilor de distrugere va conduce la dispariția speciei noastre de pe Pămînt, nu cruzimea va fi responsabilă de dispariția noastră și cu atît mai puțin indignarea pe care

cruzimea o trezește, represaliile și răzbunarea pe care le atrage după sine (...) ci docilitatea, lipsa de responsabilitate a omului modern, acceptarea supusă a oricărei decizii impuse. Ororile pe care le-am văzut și cele tot mai cumplite pe care le vedem în prezent nu sînt semn că rebelii, nesupușii, neîmblînziții sînt tot mai numeroși în lume, ci mai degrabă că se înregistrează o constantă creștere numerică a oamenilor obedienți, docili."

Alte forme de comunicare alienantă

Comunicarea dorințelor noastre sub formă de pretenții e un alt tip de limbaj care blochează compasiunea. O pretenție amenință explicit sau implicit ascultătorii că vor fi blamați sau pedepsiți dacă nu se conformează. Este o formă *obișnuită de comunicare în cultura noastră, mai ales pentru* cei care dețin poziții de autoritate.

Copiii mei mi-au dat cîteva lecții neprețuite despre pretenții. Îmi intrase cumva în cap că, în calitate de părinte, datoria mea era să am pretenții. Am învățat însă că pot avea toate pretențiile din lume, dar nu-mi puteam determina copiii să facă ceva. Este o lecție de umilință pentru aceia dintre noi care credem că, deoarece sîntem părinți, profesori sau directori, datoria noastră e să-i schimbăm pe ceilalți și să-i facem să fie cuminți. Acești tineri mi-au arătat că nu-i pot determina să facă nimic. Nu puteam decît să-i fac să-și dorească să fi făcut acel lucru, pedepsindu-i. Pînă la urmă, m-au învățat că, de fiecare dată cînd aveam nechibzuința ca prin pedeapsă să-i fac să-și dorească să mă fi ascultat, aveau metode de a mă face să-mi doresc să nu fi făcut asta!

Nu putem determina oamenii să facă ceva.

Vom analiza subiectul din nou cînd vom învăța să diferențiem cererile de pretenții — o parte importantă a CNV.

Comunicarea alienantă este, de asemenea, asociată cu ideea că anumite acțiuni merită recompense, în timp ce altele merită pedepse. Această gîndire e exprimată prin intermediul verbului „a merita", ca în enunțul: „Merită să fie pedepsit pentru ceea ce a făcut." Implică „răutatea" celor care se poartă în anumite feluri și reclamă pedeapsa pentru a-i face să se căiască și să-și schimbe comportamentul. Eu cred că e în interesul tuturor ca oamenii să se schimbe nu pentru a evita pedepsele, ci deoarece consideră schimbarea ca fiind benefică pentru ei.

Gîndirea bazată pe „ce merită fiecare" blochează comunicarea plină de compasiune.

Cei mai mulți dintre noi am crescut folosind un limbaj care ne încurajează să etichetăm, să comparăm, să pretindem și să *formulăm judecăți, în loc să fim conștienți* de ceea ce simțim și avem nevoie. După părerea mea, comunicarea alienantă își are originea în concepții despre natura umană care și-au exercitat influența secole de-a rîndul.

Astfel de concepții pun acceptul pe răutatea și defectele noastre intrinseci și pe necesitatea unei educații care să controleze natura noastră indezirabilă. Această educație ne face adesea să ne întrebăm dacă e ceva în neregulă cu sentimentele și nevoile pe care le simțim. Învățăm devreme să ne detașăm de ceea ce se întîmplă în interiorul nostru.

Comunicarea alienantă are adînci rădăcini filozofice și politice.

Comunicarea alienantă a apărut în societățile bazate pe ierarhie sau dominație și le susține. Acolo unde o populație numeroasă e controlată de un număr restrîns de indivizi care își urmăresc propriile interese, e în avantajul regilor, țarilor, nobililor etc. ca masele să primească o educație ce inoculează o mentalitate de sclav. Limbajul greșelii, bazat pe imperative și obligații, este ideal pentru acest scop: cu cît oamenii sînt mai instruiți să gîndească în termenii judecăților morale ce implică corectitudine și greșeală, cu atît tind să se orienteze către exterior — spre autoritățile din afară — pentru a-și defini termenii de corect și greșit, bine și rău. Cînd sîntem în legătură cu trăirile emoționale și nevoile noastre, nu mai sîntem buni ca sclavi și servitori.

Rezumat

Stă în natura noastră să ne facă plăcere să oferim și să primim cu compasiune. Însă am învățat multe forme de „comunicare alienantă" care ne determină să vorbim și să ne comportăm în moduri care îi rănesc pe alții și pe noi. O formă de comunicare alienantă e folosirea judecăților morale, care implică incorectitudine sau greșeală din partea celor ce nu acționează în conformitate cu valorile noastre. Altă formă de comunicare alienantă este folosirea comparațiilor, care ne blochează compasiunea față de alții și față de noi. Comunicarea alienantă obturează conștiința faptului că sîntem responsabili de propriile gînduri, sentimente și acțiuni. Comunicarea dorințelor sub formă de pretenții e o altă caracteristică a limbajului ce blochează compasiunea.

CAPITOLUL 3

Observare fără evaluare

„OBSERVAȚI!! Sînt puține lucruri
atît de importante, atît de religioase
ca acesta."

FREDERICK BUECHNER, preot

Pot să fac față cînd îmi spui
ce am făcut sau n-am făcut,
Pot face față interpretărilor tale,
dar nu le confunda, te rog.

Dacă vrei să complici o situație,
îți spun eu cum să procedezi:
Amestecă ce fac eu
cu reacția ta la acest lucru.

Spune-mi că ești dezamăgită
de treburi pe care nu le-am terminat.
Dar cînd mă faci „iresponsabil",
nu mă voi simți motivat.

Spune-mi că te simți rănită
cînd nu-ți răspund la avansuri,
Dar dacă mă numești frigid,
nu vei avea mai multe șanse.

Da, pot să fac față cînd îmi spui
ce am făcut sau n-am făcut,
Și pot face față interpretărilor tale,
dar nu le confunda, te rog.

MARSHALL ROSENBERG

Prima componentă a CNV implică *separarea* observației de evaluare. Trebuie să observăm clar ce vedem, auzim sau atingem și ne afectează starea de bine, fără să introducem nici o evaluare.

Observațiile sînt un element important al CNV prin care dorim să exprimăm clar și onest altei persoane starea noastră de moment. Cînd combinăm observația cu evaluarea, diminuăm probabilitatea ca ceilalți să audă mesajul pe care vrem să-l transmitem. Din contră, tind să audă critici și să aibă o reacție de rezistență la ceea ce spunem.

CNV nu presupune să rămînem complet obiectivi și să ne abținem de la orice evaluare. Implică doar să menținem o separare între observațiile și evaluările noastre. CNV este un limbaj procesual care descurajează generalizările statice: evaluările trebuie bazate pe observații *specifice unui anumit moment și context.*

Cînd combinăm observația cu evaluarea, oamenii tind să audă critici.

Semanticianul Wendell Johnson a arătat că ne creăm singuri probleme folosind un limbaj static pentru a exprima sau surprinde o realitate în permanentă schimbare: „Limbajul nostru e un instrument imperfect, creat de oameni

neștiutori din vechime. E un limbaj animist, care ne invită să vorbim despre stabilitate și constante, despre similarități, normalitate și categorii, despre transformări magice, remedii rapide, probleme simple și soluții finale. Însă lumea pe care încercăm să o simbolizăm prin intermediul acestui limbaj e o lume a proceselor, a schimbării, diferențelor, dimensiunilor, funcțiilor, relațiilor, evoluției, interacțiunilor, dezvoltării, învățării, adaptării, complexității. Iar neconcordanța dintre lumea noastră în permanentă schimbare și formele noastre lingvistice relativ statice este o parte a problemei."

O colegă, Ruth Bebermeyer, diferențiază limbajul static de cel procesual într-un cîntec care ilustrează deosebirea între evaluare și observație.

Pînă acum, om leneș nu am întîlnit;
doar unul pe care nu l-am văzut grăbit
și care uneori dormea
după prînz, înainte de a cina,
și nu ieșea deloc din casă
cînd se întîmpla să fie zi ploioasă.
Dar leneș cu adevărat nu era.
Înainte să spui că am înnebunit,
gîndește-te: era leneș sau făcea
lucruri pe care le numim „lenevit"?

Un copil prost n-am întîlnit niciînd;
doar unul pe care l-am văzut făcînd
lucruri pe care nu le înțelegeam
sau altfel decît mi le închipuiam;
am văzut un copil ce n-a descoperit
unele lucruri pe care eu le-am trăit,

dar că era copil prost nu pot spune.
Gîndește-te înainte să pui acest nume.
Era un copil prost sau, mai bine,
știa doar alte lucruri decît tine?

M-am uitat atent, dar în zadar,
n-am văzut niciodată un bucătar;
am văzut un om care a combinat
ingrediente pe care le-am mîncat,
un om care a dat drumul la cuptor
și a păzit friptura pusă în rotisor,
asta da, dar un bucătar n-am găsit.
Tu ce-ai văzut, de fapt, cînd ai privit?
Un bucătar sau un om care se ocupa
cu lucruri pe care le numim „gătit"?

Ceea ce unii numesc lenevie
alții numesc oboseală sau apatie,
ceea ce unii numesc prostie
pentru alții e o înțelegere diferită.
Așa că am ajuns la o concluzie:
cred că vom scăpa de confuzie
dacă nu amestecăm ce vedem
cu părerile pe care le avem.
Fiindcă se poate, aș adăuga;
Știu că e doar părerea mea.

În timp ce efectele etichetelor negative, cum ar fi „leneș" sau „prost", sînt mai evidente, chiar și o etichetă pozitivă sau aparent neutră, cum ar fi cea de „bucătar", ne limitează percepția totalității altei ființe umane.

Suprema formă a inteligenței umane

Filozoful indian J. Krishnamurti remarca undeva că observarea fără evaluare este suprema formă a inteligenței umane. Cînd am citit afirmația aceasta, gîndul: „Ce absurditate!" mi-a răsărit în minte înainte să-mi dau seama că tocmai făcusem o evaluare. Celor mai mulți dintre noi ne e dificil să observăm oamenii și comportamentul lor fără judecată, critică sau alte forme de analiză.

Am devenit foarte conștient de această dificultate în timp ce lucram la o școală generală unde personalul didactic și directorul reclamau frecvent dificultăți de comunicare. Inspectorul districtual îmi ceruse să-i ajut să rezolve conflictul. La început, urma să discut cu cadrele didactice, apoi cu ele și directorul împreună.

Am deschis întîlnirea întrebînd angajații: „Ce anume din ce face directorul intră în conflict cu nevoile voastre?" „E gură-spartă!", a venit prompt răspunsul. Întrebarea mea solicita o observație; „gură-spartă" îmi oferea informații despre cum îl evalua profesorul pe director, dar nu descria ce anume *spunea* sau *făcea* directorul care să conducă la interpretarea aceasta.

Cînd am spus asta, un al doilea profesor a intervenit: „Știu ce vrea să spună: directorul vorbește prea mult!" În locul unei observații clare asupra comportamentului directorului, și aceasta era o evaluare — cît de mult vorbea directorul. Un al treilea profesor a declarat apoi: „Crede că doar el are ceva important de spus." Le-am explicat că a presupune ce gîndește cineva nu e același lucru cu a-i observa comportamentul. În cele din urmă, un al patrulea profesor a îndrăznit să spună: „Vrea să fie tot timpul în centrul atenției." După ce am comentat că și asta era o

evaluare — despre ceea ce dorește altă persoană — doi profesori au izbucnit la unison: „La întrebarea ta e foarte greu de răspuns!"

Am lucrat apoi împreună la crearea unei liste care să identifice *comportamente specifice* ale directorului care îi deranjau și ne-am asigurat că lista nu conținea nici o evaluare. De exemplu, directorul povestea episoade din copilăria lui și experiențe din război în timpul ședințelor de catedră, cu consecința că ședințele se prelungeau uneori cu 20 de minute. Cînd am întrebat dacă îi comunicaseră vreodată directorului nemulțumirea lor, profesorii mi-au răspuns că încercaseră, dar numai prin comentarii evaluative. Nu se referiseră niciodată la comportamente specifice — cum ar fi povestitul — și au fost de acord să le menționeze cînd aveam să ne întîlnim cu toții.

Încă de la începutul întîlnirii, am înțeles ce-mi spuseseră profesorii. Indiferent ce se discuta, directorul intervenea spunînd: „Asta îmi amintește de..." și se lansa într-o poveste din copilăria lui sau de pe front. Am așteptat ca profesorii să-și exprime disconfortul generat de comportamentul directorului. Însă, în locul Comunicării Nonviolente, ei au folosit condamnarea nonverbală. Unii și-au dat ochii peste cap; altul a căscat cu subînțeles; unul s-a uitat insistent la ceas.

Am îndurat acest scenariu dureros pînă cînd, în cele din urmă, am întrebat: „Nu spune nimeni nimic?" S-a lăsat o tăcere incomodă. Profesorul care vorbise primul la întîlnirea noastră și-a strîns tot curajul, l-a privit pe director în ochi și a spus: „Ed, ești gură-spartă."

Așa cum arată această povestire, nu e mereu ușor să renunțăm la vechile obiceiuri și să stăpînim la perfecție capacitatea de a separa observația de evaluare. Pînă la

urmă, profesorii au reușit să-i comunice clar directorului acțiunile specifice care constituiau o problemă pentru ei. Directorul a ascultat deschis și apoi a întrebat: „De ce nu mi-a spus nici unul dintre voi nimic?" A recunoscut că era conștient de obiceiul lui de a povesti și apoi a început să povestească ceva legat de acest obicei! L-am întrerupt, observînd (cu bunăvoință) că repeta tocmai acest comportament. Am încheiat ședința formulînd moduri în care profesorii să-l anunțe pe director, într-o manieră blîndă, cînd povestirile lui nu sînt apreciate.

Distingerea observațiilor de evaluări

Tabelul următor distinge observațiile separate de evaluare, de cele care conțin o evaluare.

Comunicare	Exemplu de observație combinată cu evaluare	Exemplu de observație separată de evaluare
1. Folosirea verbului *a fi* fără a indica faptul că evaluatorul își asumă responsabilitatea pentru evaluare	Ești prea generos.	Cînd văd că le dai altora toți banii de buzunar, mă gîndesc că ești prea generos.
2. Folosirea verbelor cu conotații evaluative	Doug lasă totul pe ultimul moment.	Doug învață pentru examene doar în noaptea de dinainte.
3. Sugerarea faptului că presupunerile proprii privind gîndurile, sentimentele, intențiile sau dorințele altei persoane sînt singura variantă posibilă	Nu-și va termina treaba.	Nu cred că își va termina treaba; *sau* A spus că nu-și va termina treaba.

4. Confundarea anticipării cu certitudinea	Dacă nu mănînci echilibrat, sănătatea ta va avea de suferit.	Dacă nu mănînci echilibrat, mă tem că sănătatea ta va avea de suferit.
5. Neprecizarea clară a obiectului, persoanei sau evenimentului la care ne referim	Minorităţile nu au grijă de proprietăţile lor.	N-am văzut familia minoritară care locuieşte pe strada Ross nr. 1679 curăţînd zăpada de pe trotuarul din faţa casei.
6. Folosirea cuvintelor care denotă o calitate fără a preciza că se face o evaluare	Hank Smith e un jucător slab.	Hank Smith n-a marcat nici un gol în 20 de meciuri.
7. Folosirea adverbelor şi adjectivelor în moduri care nu semnalează că se face o evaluare	Jim e urît.	Înfăţişarea lui Jim nu mă atrage.

Notă: Expresiile *mereu, niciodată, vreodată, de fiecare dată* etc. exprimă observaţii cînd sînt folosite în următoarele moduri:

- De fiecare dată cînd l-am văzut pe Jack vorbind la telefon, a vorbit cel puţin 30 de minute.
- Nu-mi amintesc să-mi fi scris tu vreodată.

Uneori, cuvintele de genul acesta sînt folosite ca exagerări, caz în care observaţiile şi evaluările sînt amestecate:

- Eşti mereu ocupat.
- Nu e niciodată prezentă cînd e nevoie de ea.

Cînd aceste cuvinte sînt folosite ca exagerări, generează adesea reacţii defensive, nu compasiune.

Cuvintele ca *frecvent* şi *rareori* pot contribui şi ele la combinarea observaţiei cu evaluarea.

OBSERVARE FĂRĂ EVALUARE

Evaluări	Observații
Rareori faci ce vreau eu.	Ultimele trei dăți cînd am propus eu o activitate, ai spus că nu vrei să faci asta.
El vine frecvent pe la noi.	Vine la noi de cel puțin 3 ori pe săptămînă.

Rezumat

Prima componentă a CNV necesită separarea observației de evaluare. Cînd combinăm observația cu evaluarea, ceilalți tind să audă critici și să aibă o reacție de rezistență la ceea ce spunem. CNV este un limbaj procesual care descurajează generalizările statice. Observațiile trebuie să fie specifice unui anumit moment și context, ca în exemplul următor: „Hank Smith nu a marcat nici un gol în 20 de meciuri", și nu „Hank Smith e un jucător slab."

CNV în acțiune

„Cel mai arogant vorbitor pe care l-am ascultat vreodată!"

Acest dialog s-a desfășurat în timpul unui seminar pe care l-am susținut. După 30 de minute de la începerea prezentării, am făcut o pauză pentru a-i invita pe participanți să-mi comunice părerea lor. Unul dintre ei a ridicat mîna și a declarat: „Ești cel mai arogant vorbitor pe care l-am ascultat vreodată."

Am mai multe opțiuni cînd oamenii mi se adresează în felul acesta. O opțiune este să mă simt insultat; știu că fac asta cînd am o dorință puternică de a umili, de a mă apăra sau de a mă justifica. O altă opțiune (cu care am multă

experiență) e să atac cealaltă persoană pentru ceea ce percep ca un atac asupra mea. De data asta, am ales o a treia opțiune, concentrîndu-mă pe ceea ce-ar putea fi în spatele afirmației.

MBR: *(făcînd o presupunere legată de observația lui)* Te referi la faptul că mi-am prezentat ideile timp de 30 de minute înainte să vă ofer ocazia să vorbiți?

Phil: Nu, faci să pară totul foarte simplu.

MBR: *(încercînd să merg mai departe cu clarificarea)* Reacționezi la faptul că n-am spus nimic legat de posibilitatea ca procesul să fie dificil de aplicat pentru unii?

Phil: Nu pentru unii — pentru tine!

MBR: Reacționezi așadar la faptul că n-am spus că procesul mă pune uneori în dificultate?

Phil: Exact.

MBR: Ești iritat pentru că ți-ar fi plăcut să primești un semn de la mine care să indice că am unele probleme cu acest proces?

Phil: *(după o scurtă pauză)* Corect.

MBR: *(mai relaxat, fiindcă am intrat în contact cu trăirea afectivă și nevoia persoanei, îmi îndrept atenția spre ce ar putea el să-mi ceară)* Ai vrea să recunosc că aplicarea acestui proces solicită un efort din partea mea?

Phil: Da.

MBR: *(după ce mi-am clarificat observația, trăirea afectivă, nevoia și cererea lui, îmi îndrept atenția spre interiorul meu, să văd dacă sînt dispus să fac ceea ce îmi cere)* Da, acest proces e adesea dificil pentru mine. În continuarea seminarului, mă vei auzi probabil povestind diverse incidente în care am făcut eforturi... sau am pierdut complet contactul

cu acest proces, această conștiință, cu ceea ce vă prezint aici. Dar ceea ce mă face să depun în continuare eforturi sînt legăturile profunde cu alte persoane care se nasc cînd aplic procesul.

Exercițiul 1
OBSERVAȚIE SAU EVALUARE?

Ca să determinați cît de competenți sînteți în discernerea între observații și evaluări, faceți exercițiul următor. Încercuiți numărul din fața enunțurilor care sînt doar observații, nu conțin nici o evaluare.

1. „John s-a înfuriat ieri pe mine fără nici un motiv."
2. „Ieri seară, Nancy și-a ros unghiile în timp ce se uita la televizor."
3. „Sam nu mi-a cerut părerea la ședință."
4. „Tatăl meu e un om bun."
5. „Janice muncește prea mult.
6. „Henry e agresiv."
7. „Pam a fost prima la rînd în fiecare zi săptămîna aceasta."
8. „Frecvent, fiul meu nu se spală pe dinți."
9. „Luke mi-a spus că nu-mi stă bine în galben."
10. „Mătușa mea se lamentează de fiecare dată cînd vorbesc cu ea."

Iată răspunsurile mele la Exercițiul 1:

1. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. Eu consider expresia „fără nici un motiv" o evaluare. Mai mult, consider o evaluare presupunerea că John a fost furios. Putea să se simtă jignit, speriat, trist sau altfel. Exemple de observații fără evaluare ar putea fi: „John mi-a spus că era furios" sau „John a lovit cu pumnul în masă".
2. Dacă ați încercuit acest număr, sîntem de aceeași părere: a fost exprimată o observație fără a face o evaluare.
3. Dacă ați încercuit acest număr, sîntem de aceeași părere: a fost exprimată o observație fără a face o evaluare.
4. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. Eu consider „om bun" o evaluare. O observație fără evaluare ar putea fi: „În ultimii 25 de ani, tatăl meu a donat a zecea parte din salariu în scopuri caritabile."
5. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. Eu consider expresia „prea mult" o evaluare. O observație fără evaluare ar putea fi: „Janice a stat peste 60 de ore la birou săptămîna asta."
6. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. Eu consider cuvîntul „agresiv" o evaluare. O observație fără evaluare ar putea fi: „Henry și-a lovit sora cînd aceasta a schimbat canalul de televiziune."
7. Dacă ați încercuit acest număr, sîntem de aceeași părere: a fost exprimată o observație fără a face o evaluare.

8. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. Consider cuvîntul „frecvent" o evaluare. O observație fără evaluare ar putea fi: „De două ori săptămîna aceasta, fiul meu nu s-a spălat pe dinți înainte de culcare."
9. Dacă ați încercuit acest număr, sîntem de aceeași părere: a fost exprimată o observație fără a face o evaluare.
10. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. Eu consider expresia „se lamentează" o evaluare. O observație fără evaluare ar putea fi: „Mătușa mea m-a sunat de trei ori săptămîna aceasta și de fiecare dată mi-a povestit despre oameni care s-au purtat cu ea într-un mod care nu i-a plăcut."

Masca

Mereu o mască
Ținută în mîna subțire și albă
Mereu purta o mască pe chip.

Încheietura fină
Sortită să o țină
Era bună la asta:
Oare, uneori,
O străbătea un fior,
Un tremur ușor
Al degetelor
Cînd ținea masca?

Ani mulți m-am tot întrebat
Dar să întreb nu m-am încumetat
Și apoi
Am greșit,
În spatele măștii am privit,
Ca să descopăr
Nimic.
Nu avea chip.

Ea devenise
Numai o mînă
Ținînd o mască
Cu grație.

AUTOR NECUNOSCUT

CAPITOLUL 4

Identificarea și exprimarea sentimentelor

Prima componentă a CNV este observarea lipsită de evaluare; a doua componentă este exprimarea trăirii pe care o avem. Psihanalistul Rollo May sugerează că „o persoană matură devine capabilă să diferențieze trăirile emoționale în la fel de multe nuanțe, experiențe puternice și pasionale sau delicate și sensibile, ca cele din diversele pasaje muzicale dintr-o simfonie." Pentru mulți dintre noi însă, trăirile emoționale sînt, după cum spune May, „limitate ca notele din sunetul goarnei".

Prețul mare al sentimentelor neexprimate

Repertoriul nostru de cuvinte prin care insultăm pe cineva e adesea mai larg decît vocabularul ce ne permite să ne descriem clar stările emoționale. Am învățat timp de douăzeci și unu de ani în școli americane și nu-mi amintesc ca în tot acest timp să mă fi întrebat cineva cum mă simt. Sentimentele nu erau considerate importante. Era valorizat „modul corect de a gîndi" — definit de cei care dețineau poziții de autoritate. Sîntem învățați să fim „orientați către ceilalți", nu să fim în contact cu noi înșine. Învățăm să fim cu capul pe umeri și să ne întrebăm: „Ce cred alții că e potrivit să spun și să fac?"

O interacțiune pe care am avut-o cu o profesoară cînd aveam nouă ani demonstrează cum poate începe înstrăinarea de propriile sentimente. Odată, m-am ascuns după ore într-o clasă, fiindcă mă așteptau afară niște băieți să *mă bată. O profesoară m-a văzut și mi-a cerut să părăsesc* școala. Cînd i-am explicat că mi-era frică să plec, a afirmat: „Unui băiat mare nu-i e frică." Cîțiva ani mai tîrziu, mesajul a fost întărit, cînd am început să particip la întreceri sportive. Era ceva obișnuit ca antrenorii să aprecieze atleții dispuși „să dea totul" și să continue să joace, indiferent de durerea fizică pe care o resimțeau. Am învățat atît de bine lecția, încît o dată am jucat baseball o lună de zile cu o fractură netratată la încheietura mîinii.

La un curs de CNV, un student a vorbit de colegul lui de cameră care asculta muzică atît de tare, încît nu-l lăsa să doarmă. Cînd i s-a cerut să spună ce a simțit cînd s-a întîmplat asta, studentul a răspuns: „Simt că nu e corect *să asculți muzică atît de tare noaptea.*" I-am atras atenția că atunci cînd a spus „că" după „simt", a exprimat o opinie, dar nu și-a dezvăluit trăirea emoțională. Cînd i-am cerut să încerce din nou să exprime ce a simțit, a răspuns: „Cînd oamenii fac ceva de genul acesta, simt că au o problemă de personalitate." I-am explicat că și aceasta era o opinie, nu o emoție. A făcut o pauză meditativă, după care a afirmat cu vehemență: „Nu am nici un sentiment, nimic legat de asta!"

Studentul avea în mod evident sentimente puternice. Din păcate, nu știa cum să devină conștient de ele, și cu atît mai puțin să le exprime. Dificultatea în identificarea și exprimarea sentimentelor e frecventă mai ales în rîndul avocaților, inginerilor, polițiștilor, managerilor și militarilor

de carieră — oameni ale căror coduri profesionale îi descurajează să-și manifeste emoțiile. Familiile plătesc scump cînd membrii sînt incapabili să-și comunice emoțiile. Cîntăreața de muzică western și country Reba McIntire a scris, după moartea tatălui ei, un cîntec pe care l-a intitulat „Cel mai mare om pe care nu l-am cunoscut". În el, a exprimat fără îndoială sentimentele multor oameni care n-au reușit niciodată să stabilească legături emoționale cu tații lor așa cum și-ar fi dorit.

Aud constant afirmații de genul: „Nu vreau să vă faceți o *impresie greșită. Sînt căsătorită cu un bărbat minunat*, dar nu știu niciodată ce simte." O femeie care avea această nemulțumire l-a adus pe soțul ei la un curs în timpul căruia i-a spus: „Simt că sînt căsătorită cu un zid." Soțul a imitat atunci excelent un zid: a rămas mut și imobil. Exasperată, ea s-a întors spre mine și a exclamat: „Vedeți? Așa se întîmplă mereu. Stă și nu spune nimic. E ca și cum aș trăi cu un zid."

„Mi se pare că te simți singură și vrei un contact emoțional mai profund cu soțul tău", am răspuns eu. Cînd ea a fost de acord, am încercat să explic că afirmații de genul „Simt că trăiesc cu un zid" nu au mari șanse să trezească interesul soțului pentru sentimentele și dorințele ei. Din contră, tind să fie luate drept critică mai degrabă decît ca invitații de a intra în contact cu trăirile emoționale. Mai mult, astfel de afirmații conduc frecvent la profeții autoîmplinite. De exemplu, un soț aude că e criticat fiindcă se comportă ca un zid; este rănit, descurajat și nu răspunde, confirmînd prin aceasta impresia soției că e asemenea unui zid.

Beneficiile îmbogățirii vocabularului care desemnează trăiri emoționale sînt evidente nu numai în relațiile intime, ci și în viața profesională. Odată, am fost angajat să asist membrii departamentului tehnic dintr-o corporație elvețiană, afectați de faptul că angajații din alte departamente îi evitau. Cînd au fost întrebați de ce, angajații din celelalte departamente au răspuns: „Nu ne place să ne consultăm cu ei. E ca și cum am vorbi cu niște mașini!" Situația s-a ameliorat cînd am stat mai mult timp de vorbă cu angajații departamentului tehnic, încurajîndu-i să-și exprime mai mult latura umană în comunicarea cu colegii.

Într-o altă situație, lucram cu administratorii unui spital care își făceau griji legate de o întîlnire cu medicii. Voiau să obțină sprijin pentru un proiect pe care medicii îl respinseseră recent cu o majoritate de 17 la 1. Administratorii doreau să le arăt cum pot folosi CNV în discuția cu medicii.

Asumîndu-mi vocea unui administrator într-o ședință de joc de rol, am deschis discuția spunînd: „Mi-e frică să deschid acest subiect." Am ales să încep astfel pentru că am simțit cît de mult se temeau administratorii în timp ce se pregăteau pentru o nouă confruntare cu medicii în respectiva problemă. Înainte să continuu, unul dintre administratori a protestat: „Ești nerealist! Nu le putem spune medicilor că ne e frică."

Cînd am întrebat de ce recunoașterea fricii i se părea inacceptabilă, a răspuns fără ezitare: „Dacă recunoaștem că ne e frică, ne vor călca în picioare!" Răspunsul lui nu m-a surprins: am auzit frecvent oameni spunînd că nu-și pot imagina cum ar fi să-și exprime sentimentele la locul de muncă. Am fost însă satisfăcut cînd am aflat că, totuși, unul dintre administratori a decis să riște să-și exprime

vulnerabilitatea la temuta şedinţă. În locul manierei lui obişnuite de a părea logic, raţional şi lipsit de emoţii, a ales să-şi mărturisească sentimentele împreună cu motivele pentru care voia ca medicii să-şi schimbe poziţia. A remarcat cît de diferit au reacţionat medicii. În final, a fost uluit şi uşurat cînd, în loc să fie „călcat în picioare" de medici, aceştia şi-au schimbat atitudinea iniţială, votînd cu o majoritate de 17 la 1 pentru sprijinirea proiectului. Schimbarea dramatică de situaţie i-a ajutat pe administratori să înţeleagă şi să aprecieze impactul potenţial al exprimării vulnerabilităţii — chiar şi la locul de muncă.

Exprimarea vulnerabilităţii poate ajuta la rezolvarea conflictelor.

În final, vă voi împărtăşi o întîmplare personală care m-a învăţat care sînt efectele ascunderii sentimentelor. Predam un curs de CNV unui grup de elevi din mediul urban. Cînd am intrat în sală în prima zi, elevii, care discutaseră animat între ei pînă atunci, au tăcut. „Bună dimineaţa!", i-am salutat. Tăcere. M-am simţit foarte prost, dar mi-a fost teamă să-mi exprim această stare. În schimb, am continuat într-o manieră profesională: „La acest curs, vom studia un proces de comunicare care sper să vă ajute în relaţiile voastre cu familia şi grupul de prieteni."

Am continuat să prezint informaţii despre CNV, dar nimeni nu părea să mă asculte. O fată a scotocit prin geantă, a scos o pilă şi a început să-şi pilească unghiile. Elevii de lîngă fereastră şi-au lipit feţele de geam, fascinaţi parcă de ce se întîmpla pe stradă. M-am simţit tot mai prost, dar n-am spus nimic. În final, un elev, care a avut cu siguranţă mai mult curaj decît mine, a intervenit: „Deteşti să te afli

printre negri, nu-i așa?" Am fost șocat, dar mi-am dat seama imediat cum contribuisem la percepția acestui elev încercînd să-mi ascund disconfortul.

„Sînt nervos", am recunoscut, „dar nu pentru că sînteți negri. Starea mea are legătură cu faptul că nu cunosc pe nimeni și că mi-am dorit să fiu acceptat cînd am intrat în sală." Exprimarea vulnerabilității a avut un efect crucial asupra elevilor. Au început să mă întrebe despre mine, să-mi spună lucruri despre ei și să se arate interesați de CNV.

Sentimente versus non-sentimente

O confuzie frecventă generată de limbă este folosirea verbului *a simți* sau expresiei *a avea sentimentul* fără a exprima neapărat un sentiment. De exemplu, în enunțul „Simt că n-am făcut o afacere bună", cuvîntul „simt" ar putea fi înlocuit cu un cuvînt mai adecvat, „cred" sau „consider". În general, sentimentele nu sînt clar exprimate cînd cuvîntul *simt* sau expresia *am sentimentul* e urmată de:

Diferențierea sentimentelor de gînduri.

a) cuvinte cum ar fi *că, de parcă, ca:*
„Simt *că* tu trebuie să știi mai bine."
„Mă simt *de parcă* aș trăi cu un zid."
„Mă simt *ca* un ratat."

b) pronumele *eu, tu, el, ea, ei* și enunțurile impersonale:
„Am sentimentul că *eu* sînt chemat mereu."
„Simt că e zadarnic."

c) nume sau substantive care desemnează persoane:
„Simt că *Amy* a fost destul de responsabilă."
„Am sentimentul că *şeful meu* ne manipulează."

Diferenţierea între CE SIMŢIM şi CE CREDEM că sîntem

Pe de altă parte, nu e necesar să folosim verbul *a simţi* cînd exprimăm o trăire emoţională: putem spune „Mă simt iritat" sau, simplu, „Sînt iritat".

În CNV, diferenţiem cuvintele care exprimă într-adevăr stări emoţionale de cele care descriu *cum credem că sîntem*.

A. Descrierea felului în care *credem* că sîntem:
„Mă simt *inadecvat* ca pianist."

În acest enunţ, îmi apreciez valoarea de pianist, în loc să-mi exprim clar sentimentele.

B. Exprimarea propriu-zisă a sentimentelor:
„Mă simt *dezamăgit* de mine însumi ca pianist."
„Mă simt *nerăbdător* cu mine însumi ca pianist."
„Mă simt *frustrat* ca pianist.'

Sentimentul real din spatele evaluării „inadecvat" pe care am făcut-o ar putea fi dezamăgire, nerăbdare, frustrare sau altă emoţie.

Diferenţierea între CE SIMŢIM şi CUM CREDEM că reacţionează sau se comportă alţii

De asemenea, ajută să diferenţiem cuvintele care descriu ceea ce credem că fac alte persoane din jur de cuvintele care ne descriu sentimentele. Urmează cîteva exemple de afirmaţii ce pot fi uşor confundate cu exprimări ale sentimentelor. În realitate, ele dezvăluie

mai degrabă *ce gîndim despre comportamentul altora* decît ceea ce simţim:

A. „Mă simt neînsemnat pentru oamenii cu care lucrez."
Cuvîntul *neînsemnat* exprimă cum cred eu că mă evaluează alţii, şi nu un sentiment, care în situaţia aceasta ar putea fi „Mă simt *trist*" sau „Mă simt *descurajat*".

B. „Mă simt neînţeles."
Aici, cuvîntul *neînţeles* indică aprecierea mea cu privire la nivelul de înţelegere al altor persoane, şi nu un sentiment. În această situaţie, pot să mă simt *neliniştit* sau *iritat*, sau pot trăi alte emoţii.

C. „Mă simt ignorat."
Din nou, aceasta e mai mult o interpretare a acţiunilor altora decît o exprimare clară a felului în care ne simţim. Fără îndoială, au fost momente în care ni s-a părut că sîntem ignoraţi şi sentimentul nostru a fost de *uşurare*, pentru că voiam să fim lăsaţi în pace. Fără îndoială că au existat alte momente cînd ne-am simţit *jigniţi* atunci cînd am avut impresia că sîntem ignoraţi, fiindcă voiam să fim luaţi în seamă.

Cuvinte ca „ignorat" exprimă felul în care *interpretăm acţiunile altora*, şi nu felul în care ne *simţim*. Iată o listă de astfel de cuvinte:

abandonat	constrîns	intimidat
abuzat	cooptat	împiedicat/blocat
ameninţat	discreditat	încolţit
atacat	exploatat	înşelat
bănuit	folosit	întrerupt
bruscat	ignorat	lăsat baltă

luat de prost
manipulat
neapreciat
neascultat
nedorit
neglijat
neînțeles
nesprijinit
presat
provocat
respins
subestimat
tratat cu superioritate
trădat

Însușirea unui vocabular pentru sentimente

În exprimarea sentimentelor, ne ajută să folosim cuvinte ce se referă la emoții specifice, și nu cuvinte vagi sau generale. De exemplu, dacă spunem „Am un sentiment bun în legătură cu asta", *sentiment bun* poate însemna *mulțumit, entuziasmat, ușurat* sau diverse alte emoții. Cuvintele *bine* și *rău* îl împiedică pe interlocutor să intre în contact cu ceea ce simțit noi.

Listele următoare au fost alcătuite pentru a vă ajuta să vă îmbunătățiți capacitatea de a exprima sentimente și a descrie clar o gamă largă de stări emoționale.

Cum e probabil să ne simțim cînd nevoile noastre sînt satisfăcute

absorbit
afabil
afectuos
agreabil
alert
amabil
amuzat
animat
atins
aventuros
bine dispus
binevoitor
bucuros
cald
calm
captivat
confortabil
copleșit
curios
dinamizat
dispus
dornic
drăgăstos
efervescent
emoționat
energic
entuziast

exaltat
expansiv
expectativ
extatic, extaziat
exuberant
exultant
fascinat
fericit
fermecat
fervent
frenetic
implicat
impresionat
incitat
inspirat
interesat
intrigat
iubitor
împăcat
împlinit
în largul meu
în siguranță
în toane bune
încîntat
încordat
încrezător
încurajat
îndatorat
îndrăznеț
înflăcărat
însuflețit
înviorat
jovial
jubilant
jucăuș
liber
liniștit
lipsit de griji
lucid
mîndru
minunat
mirat
mișcat
mulțumit
nepăsător
nerăbdător
odihnit
optimist
pasionat
pașnic
perplex
plăcut
plin de speranță
preocupat
prietenos
pus pe glume
puternic
radiant
radios
recunoscător
relaxat
revigorat
satisfăcut
senin
sensibil
stimulat
sublim
superb
surprins
tandru
tihnit
treaz
triumfător
uimit
uluit
ușurat
util
vesel
victorios
vioi
vivace
voios
vrăjit

Cum e probabil să ne simţim cînd nevoile noastre nu sînt satisfăcute

abătut
agasat
agitat
alarmat
amărît
amorţit
angoasat
apatic
bănuitor
chinuit
confuz
contrariat
copleşit
cu inima frîntă
cuprins de dor
cuprins de regrete
cuprins de remuşcări
cutremurat
dărîmat
decepţionat
demoralizat
deprimat
deranjat
descurajat
detaşat
dezamăgit
dezgustat
dezinteresat
deznădăjduit
disperat
distant
distrus
emoţionat
enervat
epuizat
exasperat
extenuat
ezitant
fără chef
fără vlagă
frînt
frămîntat
frustrat
furios
gelos
greoi
impacientat
incomod
indiferent
indispus
insensibil
intrigat
iritat
îmbufnat
încordat
îndurerat
înfuriat
îngrijorat
îngrozit
înnebunit
înspăimîntat
întors pe dos
întristat
înverşunat
învins
jalnic
jenat
jignit
leneş
letargic
lipsit de umor
maliţios
meschin
mînios
mizerabil
moale
neajutorat
necăjit
nedumerit

nefericit	pesimist	sensibil
neîmpăcat	placid	singur
neîncrezător	plicticos	sîcîit
neliniștit	plictisit	somnoros
nemulțumit	posac	speriat
nepăsător	posomorît	stînjenit
neprietenos	preocupat	supărat
neputincios	provocat	surprins
nerăbdător	rănit	suspicios
nervos	răscolit	șocat
nesatisfăcut	răutăcios	șovăielnic
nesigur	răvășit	temător
nostalgic	răzbunător	timid
obosit	rece	trist
oribil	resemnat	tulburat
oripilat	retras	ursuz
ostil	rezervat	vindicativ
panicat	rușinat	vinovat
pasiv	sceptic	vulnerabil
perplex	scîrbit	zdruncinat

Rezumat

A doua componentă necesară pentru a ne exprima este trăirea emoțională sau sentimentul. Dezvoltîndu-ne vocabularul pentru trăiri emoționale care să ne permită să ne numim sau să ne identificăm clar emoțiile, putem intra mai ușor în legătură unii cu alții. Dacă permitem să ne simțim vulnerabili exprimîndu-ne sentimentele, putem rezolva conflicte. CNV distinge exprimarea propriu-zisă a sentimentelor de enunțurile care descriu gînduri, evaluări și interpretări.

Exercițiul 2

EXPRIMAREA SENTIMENTELOR

În cazul în care vreți să vedeți dacă avem aceeași părere despre exprimarea verbală a sentimentelor, încercuiți numărul din fața enunțurilor în care sînt exprimate sentimente.

1. „Simt că tu nu mă iubești."
2. „Sînt trist pentru că pleci."
3. „Mi-e frică atunci cînd spui asta."
4. „Cînd nu mă saluți, mă simt neglijat."
5. „Sînt bucuroasă că poți să vii."
6. „Ești dezgustător."
7. „Simt că vreau să te lovesc."
8. „Mă simt neînțeles."
9. „Mă simt bine după ce ai făcut asta pentru mine."
10. „Mă simt lipsit de valoare."

Iată răspunsurile mele la Exercițiul 2:

1. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. Nu consider „nu mă iubești" un sentiment. După mine, exprimă ceea ce vorbitorul crede că simte cealaltă persoană, și nu felul în care se simte vorbitorul. Cînd verbul „a simți" e urmat de cuvintele „eu", „tu", „el", „ea", „ei", „că", „de parcă", „ca" sau un verb impersonal, în general ceea ce urmează nu e ceea ce eu consider o trăire emoțională. Exemple de exprimare a sentimentelor ar putea fi: „Sînt trist" sau „Sînt neliniștit."

2. Dacă ați încercuit acest număr, sîntem de aceeași părere: a fost exprimat verbal un sentiment.
3. Dacă ați încercuit acest număr, sîntem de aceeași părere: a fost exprimat verbal un sentiment.
4. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. Nu consider „neglijat" un sentiment. După mine, exprimă ceea ce vorbitorul crede că îi face cealaltă persoană. Exprimarea unui sentiment ar putea suna astfel: „Cînd nu mă saluți atunci cînd intru, mă simt singur."
5. Dacă ați încercuit acest număr, sîntem de aceeași părere: a fost exprimat verbal un sentiment.
6. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. Nu consider că „dezgustător" e un sentiment. După mine, exprimă ce gîndește vorbitorul despre cealaltă persoană, și *nu ce simte vorbitorul*. Exprimarea sentimentului poate suna astfel: „Mă simt dezgustat."
7. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. Nu consider că „vreau să te lovesc" e un sentiment. După mine, exprimă ce și-ar dori vorbitorul să facă, și nu felul cum se simte. O expresie a sentimentelor ar putea fi: „Sînt furios pe tine."
8. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. Nu consider că „neînțeles" e un sentiment. După mine, exprimă ceea ce crede vorbitorul că face cealaltă persoană. În acest caz, exprimarea unui sentiment ar putea suna astfel: „Mă simt frustrat" sau „Mă simt descurajat".
9. Dacă ați încercuit acest număr, sîntem de aceeași părere: a fost exprimat verbal un sentiment. Totuși,

cuvîntul „bine" este vag atunci cînd e folosit pentru a împărtăşi o stare emoţională. De obicei, ne putem exprima sentimentele mai clar folosind alte cuvinte, de exemplu în acest caz, „uşurat", „recunoscător" sau „încurajat".

10. Dacă aţi încercuit acest număr, nu sîntem de aceeaşi părere. Nu consider că „lipsit de valoare" e un sentiment. *După mine, exprimă ceea ce gîndeşte vorbitorul* despre sine, şi nu ce simte. Exemple de exprimare a unui sentiment ar putea fi: „Sînt sceptic în privinţa talentelor mele" sau „Mă simt mizerabil".

CAPITOLUL 5

Asumarea responsabilității pentru sentimentele noastre

„Oamenii sînt deranjați nu de lucruri, ci de perspectiva pe care o au asupra lor."

EPICTET

Primirea unui mesaj negativ: patru opțiuni

Ce fac alții poate fi un stimul pentru sentimentele noastre, însă nu cauza lor.

A treia componentă a CNV este conștientizarea originii sentimentelor noastre. CNV ne face mai conștienți de faptul că ceea ce spun sau fac alții poate fi *un stimul*, însă niciodată *cauza* sentimentelor noastre. Înțelegem că sentimentele rezultă din felul în care *alegem* să primim ceea ce spun sau fac ceilalți, din nevoile și așteptările noastre în acel moment.

Patru posibile reacții la mesaje negative:
1. Ne culpabilizăm

Cu a treia componentă, sîntem îndrumați să acceptăm responsabilitatea pentru ce facem noi *ca să ne generăm propriile sentimente*.

Cînd cineva ne comunică un mesaj negativ — verbal sau nonverbal — avem patru variante de reacție. Una din ele este să ne simțim jigniți, considerîndu-l acuzator și critic. De exemplu, cineva e

furios și spune: „Ești cea mai egoistă persoană pe care am cunoscut-o!" Dacă alegem să ne simțim jigniți, putem reacționa spunînd: „Trebuia să fiu mai sensibil!" Acceptăm judecata celuilalt și ne culpabilizăm. Alegem această opțiune în detrimentul respectului nostru de sine, pentru că ne predispune la sentimente de culpabilitate, rușine și deprimare.

A doua opțiune e să dăm vina pe vorbitor. De exemplu, ca răspuns la „Ești cea mai egoistă persoană pe care am cunoscut-o!", putem protesta: „Nu ai nici un drept să spui asta! Țin mereu cont de nevoile tale. Tu ești egoist." Cînd reacționăm la mesaje dînd vina pe vorbitor, cel mai probabil sîntem furioși.

2. Dăm vina pe alții

Cînd primim un mesaj negativ, a treia opțiune ar fi să aducem în cîmpul conștiinței sentimentele și nevoile proprii. Putem răspunde: „Cînd spui că sînt cea mai egoistă persoană pe care ai cunoscut-o, mă simt jignit, *pentru că am* nevoie să-mi fie recunoscute eforturile de a ține cont de preferințele tale." Concentrîndu-ne atenția asupra sentimentelor și nevoilor noastre, devenim conștienți că jignirea derivă dintr-o nevoie ca eforturile să ne fie recunoscute.

3. Sesizăm nevoile și sentimentele proprii

A patra *și ultima opțiune cînd primim un mesaj negativ* e să aducem în cîmpul conștiinței sentimentele și nevoile *celeilalte* persoane, exprimate prin mesajul respectiv. De pildă, putem întreba: „Te simți

4. Sesizăm sentimentele și nevoile celuilalt

rănit fiindcă ai nevoie să ţin cont mai mult de preferinţele tale?"

Acceptăm responsabilitatea, în loc să dăm vina pe alţii pentru ce simţim, devenind conştienţi de nevoile, dorinţele, aşteptările, valorile sau gîndurile noastre. Remarcaţi diferenţa între următoarele moduri de exprimare a dezamăgirii:

Exemplul 1

A: „M-ai dezamăgit că n-ai venit pe la noi aseară."

B: „Am fost dezamăgit că n-ai venit, fiindcă voiam să discutăm nişte lucruri care mă frămîntau."

Vorbitorul A atribuie întreaga responsabilitate pentru dezamăgirea sa acţiunii celeilalte persoane. În cazul B, sentimentul de dezamăgire e pus pe seama dorinţei neîmplinite a vorbitorului.

Exemplul 2

A: „M-a enervat faptul că au anulat contractul."

B: „Cînd au anulat contractul, m-am simţit enervat fiindcă m-am gîndit că e un gest iresponsabil."

Vorbitorul A atribuie întreaga responsabilitate pentru enervarea sa comportamentului celeilalte persoane, în timp ce vorbitorul B acceptă responsabilitatea pentru sentimentul său, devenind conştient de gîndul din spatele lui. Recunoaşte că modul acuzator de a gîndi i-a generat enervarea. În CNV, l-am invita pe acest vorbitor să mai facă un pas, identificînd ce doreşte: ce nevoie, dorinţă, aşteptare, speranţă sau valoare personală n-a fost satisfăcută? După cum vom vedea, cu cît sîntem mai capabili să facem legătura între sentimente şi nevoi, cu atît le este mai uşor celorlalţi să ne răspundă cu compasiune. Pentru

a lega sentimentele de dorințele sale, vorbitorul B ar fi putut spune:

„Cînd au anulat contractul, m-am simțit iritat, pentru că speram să am posibilitatea să reangajez lucrătorii pe care i-am disponibilizat anul trecut."

Diferența între a oferi din inimă și a fi motivat de sentimentul de vinovăție.

Mecanismul simplu al actelor motivate de vinovăție presupune să atribui celorlalți responsabilitatea pentru sentimentele proprii. Cînd părinții spun: „Pe mami și pe tati îi doare cînd iei note proaste la școală", ei sugerează că acțiunile copilului sînt cauza fericirii sau nefericirii lor. La nivel superficial, a te simți responsabil pentru sentimentele altora poate fi confundat cu grija față de ceilalți. Poate părea că un copil are grijă de părinte și se simte prost pentru că părintele suferă. Totuși, dacă acei copii care își asumă o astfel de responsabilitate își schimbă comportamentul în acord cu dorințele părinților, nu acționează din inimă, ci pentru a evita sentimentul de vinovăție.

Ne va ajuta să recunoaștem cîteva tipare obișnuite de vorbire care tind să mascheze asumarea responsabilității pentru sentimentele proprii:

1) Folosirea verbelor sau pronumelor impersonale cum ar fi „asta": „Mă înfurie cînd apar greșeli de ortografie în broșurile noastre." „Asta mă supără destul de tare."
2) Afirmații care menționează doar acțiunile altora: „Cînd nu mă suni de ziua mea, mă simt rănit." „Mami e dezamăgită cînd nu termini de mîncat."
3) Folosirea expresiei „Mă simt (emoție) fiindcă..." urmată de o persoană sau un pronume personal, altul

decît „eu": „Mă simt rănit fiindcă ai spus că nu mă iubești." „Sînt furios fiindcă administratora nu s-a ținut de promisiune."

Facem legătura între sentiment și nevoie: „Mă simt... fiindcă (verb la persoana I)."

În fiecare caz, putem deveni mai conștienți de responsabilitatea proprie folosind fraza „Mă simt... pentru că (verb la persoana I).". Exemple:

1) „*Mă simt* furioasă cînd apar astfel de greșeli de ortografie în broșurile noastre publice, *pentru că* vreau ca societatea noastră să aibă o imagine ireproșabilă."
2) „*Mă simt* dezamăgită cînd nu termini de mîncat, *pentru că* vreau să crești mare și sănătos."
3) „*Mă simt* furios că administratora nu s-a ținut de promisiune, *pentru că* mă bazam pe faptul că îmi voi prelungi weekend-ul ca să-l vizitez pe fratele meu."

Nevoile aflate la baza sentimentelor noastre

Judecățile, criticile, diagnosticele și interpretările legate de alții sînt toate expresii denaturate ale propriilor noastre nevoi. Cînd cineva spune: „Nu mă înțelegi niciodată", ne transmite că nevoia sa de a fi înțeles nu e satisfăcută. Dacă o soție spune: „Ai lucrat pînă tîrziu în fiecare seară săptămîna aceasta; îți iubești munca mai mult decît mă iubești pe mine", spune, de fapt, că nevoia ei de intimitate nu e satisfăcută.

Judecățile asupra celorlalți sînt expresii denaturate ale propriilor noastre nevoi nesatisfăcute.

Cînd ne exprimăm nevoile indirect, prin evaluări, interpretări și imagini, alții tind să audă critici. Iar cînd oamenii aud orice sună a critică, au tendința să-și investească energia în autoapărare și contraatac. Dacă dorim un răspuns plin de compasiune din partea celorlalți, e contrar intereselor noastre să ne exprimăm nevoile interpretînd sau diagnosticînd comportamentul lor. Dimpotrivă, cu cît ne putem lega mai direct sentimentele de nevoi, cu atît le e mai ușor celorlalți să răspundă cu compasiune la nevoile noastre.

Dacă ne exprimăm nevoile, avem șanse mai mari ca ele să ne fie satisfăcute.

Din păcate, cei mai mulți dintre noi n-am fost învățați să gîndim în termeni care să exprime nevoile. Sîntem obișnuiți să ne gîndim la ce e în neregulă cu ceilalți cînd nevoile noastre nu sînt satisfăcute. Astfel, dacă vrem ca hainele să fie puse în dulap, îi caracterizăm pe copiii noștri drept leneși cînd le lasă pe canapea. Sau interpretăm comportamentul colegilor noștri ca iresponsabil cînd nu-și îndeplinesc sarcinile așa cum am prefera noi.

Am fost odată invitat în sudul Californiei să mediez un conflict între cîțiva proprietari de terenuri și mai mulți muncitori agricoli sezonieri, conflict ce devenea tot mai violent. Am început întîlnirea cu două întrebări: „Ce nevoie are fiecare dintre voi? Și ce ați vrea să le cereți celorlalți pornind de la nevoi?" „Problema e că acești oameni sînt rasiști!", a strigat un lucrător agricol. „Problema e că acești oameni nu respectă legea și ordinea!", a strigat și mai tare un proprietar. După cum e adesea cazul, grupurile erau mai capabile să analizeze ce li se părea în neregulă la ceilalți decît să-și exprime clar propriile nevoi.

Într-o situație asemănătoare, m-am întîlnit cu un grup de israelieni și palestinieni care voiau să dezvolte încrederea reciprocă necesară restabilirii păcii în regiunea lor natală. Am deschis ședința cu aceleași întrebări: „Ce nevoi are fiecare dintre voi și ce ați vrea să le cereți celorlalți pornind de la aceste nevoi?" În loc să-și afirme direct nevoile, un mukhtar palestinian (un fel de primar al satului) a răspuns: „Voi vă purtați ca niște nazisti." O astfel de afirmație nu are mari șanse să asigure cooperarea unui grup de israelieni!

Aproape imediat, o femeie israeliană s-a ridicat și a replicat: „Mukhtar, ai spus un lucru complet lipsit de sensibilitate!" Oamenii aceștia se întîlniseră ca să-și dezvolte încrederea și armonia, dar, după un singur schimb de replici, situația era mai dificilă decît la început. Așa ceva se întîmplă frecvent cînd oamenii sînt obișnuiți să se analizeze și să dea vina unul pe celălalt, mai degrabă decît să exprime clar ce nevoi au. În acest caz, femeia putea să-i răspundă mukhtar-ului referindu-se la propriile ei nevoi și cereri, spunînd, de exemplu: „Am nevoie de mai mult respect în dialogul nostru. În loc să ne spui cum crezi că ne comportăm, vrei să ne spui ce anume din ce facem noi te deranjează?"

Am constatat în repetate rînduri că, din momentul în care oamenii vorbesc despre propriile nevoi, și nu despre ceea ce e în neregulă cu celălalt, posibilitatea de a găsi soluții pentru satisfacerea nevoilor tuturor crește considerabil. În continuare, iată o listă cu cîteva nevoi umane de bază pe care le împărtășim cu toții:

Autonomie
- de a alege visele, obiectivele, valorile personale
- de a alege un plan pentru împlinirea viselor, obiectivelor, valorilor personale

Integritate
- autenticitate
- creativitate
- respect de sine
- sens

Celebrare
- a vieții și a viselor împlinite
- a pierderilor: persoane dragi, vise etc. (doliu)

Interdependență
- acceptare
- apreciere
- apropiere
- asigurare
- căldură
- comunitate
- considerație
- contribuție la îmbogățirea vieții (nevoia de a-și exercita puterea oferind ceva ce contribuie la întreținerea vieții)
- empatie
- iubire
- încredere
- înțelegere
- onestitate (care ne permite să învățăm din limitările noastre)
- respect
- siguranță emoțională
- sprijin

Joc
- distracție
- rîs

Comuniune spirituală
- frumusețe
- armonie
- inspirație
- ordine
- pace

Subzistență
- adăpost
- aer
- apă
- atingere
- hrană
- mișcare, sport
- odihnă
- protecție împotriva formelor de viață care ne periclitează existența: viruși, bacterii, insecte, animale de pradă
- sex

Durerea rezultată din exprimarea nevoilor versus durerea rezultată din neexprimarea nevoilor

Într-o lume în care sîntem adesea judecați aspru pentru identificarea și dezvăluirea propriilor nevoi, ne e frică să mai facem asta. Femeile, în special, sînt susceptibile la critică. Timp de secole, imaginea femeii iubitoare a fost asociată cu sacrificiul și negarea propriilor nevoi pentru a avea grijă de alții. Dat fiind că femeile sînt educate să considere grija față de ceilalți drept principala lor datorie, multe au învățat să-și ignore propriile nevoi.

La un atelier, am discutat ce se întîmplă cu femeile care interiorizează astfel de convingeri. Cînd cer ce vor, o fac adesea într-un fel care reflectă și le întărește convingerea că nu au un drept autentic de a-și satisface nevoile și că nevoile lor nu sînt importante. De exemplu, pentru că se teme să ceară ceea ce are nevoie, o femeie nu spune pur și simplu că a avut o zi grea, că se simte obosită și că vrea să-și dedice puțin timp seara; în schimb, cuvintele ei sună ca o pledoarie: „Știi că n-am avut o clipă pentru mine toată ziua, am călcat toate cămășile, am spălat rufele pentru săptămîna asta, am dus cîinele la veterinar, am gătit cina, am împachetat gustările și am sunat toți vecinii în legătură cu ședința de bloc, așa că (pe un ton implorator)... ce-ar fi să faci tu...?" „Nu!", vine prompt răspunsul. Cererea ei dublată de o lamentare provoacă rezistența, nu compasiunea ascultătorului. Acestuia îi e greu să audă și să aprecieze nevoile din spatele rugăminților și, mai mult, reacționează negativ la încercarea ei stîngace de a argumenta de pe o poziție de pe care sugerează că „ar trebui" sau „merită" să primească ceva. În cele din urmă, vorbitoarea rămîne convinsă că nevoile ei nu contează, fără

să-și dea seama că au fost exprimate într-o manieră cu puține șanse de a obține un răspuns pozitiv.

Mama a fost odată la un curs în cadrul căruia alte femei discutau despre cît de mult se temeau să-și exprime nevoile. Deodată, ea s-a ridicat și a părăsit camera. A lipsit mult timp. În cele din urmă, a reapărut, foarte palidă. În prezența grupului, am întrebat-o: „Mamă, te simți bine?"

Dacă noi nu acordăm importanță nevoilor noastre, probabil că nici alții nu o vor face.

„Da", a răspuns, „dar mi-am dat seama brusc de ceva greu de acceptat pentru mine."

„Ce anume?"

„Am devenit conștientă că am fost furioasă timp de 36 de ani pe tatăl tău pentru că nu mi-a satisfăcut nevoile, iar acum înțeleg că nu i-am spus niciodată clar ce nevoi aveam."

Revelația mamei era corectă. Nu-mi amintesc nici măcar o ocazie cînd și-a exprimat clar nevoile în fața tatălui meu. Făcea aluzii și spunea diverse lucruri pe ocolite, dar nu i-a cerut niciodată direct ceva.

Am încercat să înțelegem de ce îi era atît de greu să facă asta. Mama a crescut într-o familie cu o situație materială precară. Și-a amintit că a cerut diverse lucruri în copilărie și a fost mustrată de frații ei: „N-ar trebui să ceri asta! Știi că sîntem săraci. Crezi că ești singura persoană din familie?" A crescut cu teama că, dacă cere ce are nevoie, va obține doar dezaprobare și judecată.

A relatat o anecdotă din copilărie despre una dintre surorile ei, care făcuse operație de apendicită și primise apoi o gentuță frumoasă de la altă soră. Mama avea 14 ani

la vremea respectivă. Își dorea nespus să aibă o gentuță elegantă din mărgele ca a surorii ei, dar n-a îndrăznit să deschidă gura. Ghiciți ce a făcut! A simulat o durere într-o parte și a mers pînă la capăt cu povestea. Familia a dus-o la diverși medici. N-au reușit să-i pună un diagnostic și au optat să o opereze, pentru orice eventualitate. Mama a avut mult curaj să-și asume riscul, dar a funcționat — a primit o gentuță identică! Bineînțeles că a jubilat, în ciuda durerilor chinuitoare de după operație. Două asistente au venit și una i-a pus un termometru în gură. Mama a îngăimat: „Ămmm, îmmm", ca să-i arate geanta celeilalte asistente, care i-a răspuns: „E pentru mine? Mulțumesc mult!", și a luat geanta! Mama a pierdut fiindcă n-a putut să spună: „N-am vrut să v-o dăruiesc. Vă rog să mi-o dați înapoi." Povestea ei ne arată într-un mod edificator cît de dureros poate fi atunci cînd oamenii nu-și afirmă deschis nevoile.

De la sclavia emoțională la eliberarea emoțională

În evoluția către o stare de eliberare emoțională, cei mai mulți dintre noi traversează trei stadii de raportare la ceilalți.

Stadiul 1: În acest stadiu, pe care îl numesc *sclavie emoțională*, ne considerăm responsabili de sentimentele celorlalți. Credem că trebuie să ne străduim constant să-i facem pe toți fericiți. Dacă ei nu par fericiți, ne simțim responsabili și obligați să acționăm. Asta ne poate face cu ușurință să ajungem să-i considerăm pe cei apropiați o povară.

Asumarea responsabilității pentru sentimentele altora poate fi foarte dăunătoare în relațiile intime. Aud foarte des variațiuni pe tema următoare: „Mi-e frică să intru într-o relație. De fiecare dată cînd văd că partenera meu suferă sau are nevoie de ceva, mă simt copleșit. Mă simt ca într-o închisoare, mă simt sufocat — și trebuie să pun capăt acelei relații cît mai repede." Reacția e des întîlnită la cei care trăiesc iubirea ca pe o negare a nevoilor proprii pentru a satisface nevoile iubitului. La începutul unei relații, partenerii interacționează de obicei cu bucurie și compasiune, dintr-un sentiment al libertății. Relația e înălțătoare, spontană, minunată. În timp însă, pe măsură ce legătura devine tot mai „serioasă", partenerii pot începe să-și asume responsabilitatea pentru sentimentele celuilalt.

Primul stadiu: Sclavia emoțională — ne considerăm responsabili de sentimentele celorlalți.

Dacă aș fi un partener conștient că face acest lucru, aș putea recunoaște situația explicînd: „Nu suport cînd mă pierd într-o relație. Cînd văd durerea partenerei mele, mă pierd pe mine, și atunci trebuie să mă eliberez." Dacă însă nu am ajuns la acest nivel de conștientizare, îmi învinovățesc probabil partenera pentru deteriorarea relației. Astfel, pot spune: „*Partenera mea e atît de nesatisfăcută* și de dependentă, încît există o presiune constantă asupra relației." Într-un astfel de caz, partenera mea ar face bine să respingă ideea că e ceva în neregulă cu nevoile ei. N-ar face decît să înrăutățească situația acceptînd vina. În schimb, poate să-mi dea un răspuns empatic, care să se adreseze suferinței provocate de sclavia mea emoțională. „Ești cuprins de panică. Ți-e foarte greu să manifești grija

și afecțiunea profundă care ne-au legat, fără să le transformi într-o responsabilitate, o datorie, o obligație... Simți că ți se limitează libertatea, fiindcă te gîndești că trebuie să ai tot timpul grijă de mine." Dar dacă, în locul unui răspuns empatic, ea spune: „Ești încordat pentru că îți cer prea multe?", atunci amîndoi rămînem probabil prinși în plasa sclaviei emoționale, iar supraviețuirea relației va fi foarte dificilă.

Stadiul 2: În acest stadiu, devenim conștienți de prețul considerabil al asumării responsabilității pentru sentimentele celorlalți și al încercării de a le face pe plac punîndu-ne pe noi pe planul doi. Cînd ne dăm seama cît de mult am pierdut în viață și cît de puțin am răspuns la chemarea propriului nostru suflet, putem deveni furioși. Mă refer la acest stadiu numindu-l, în glumă, *stadiul nesuferiților*, fiindcă avem tendința să facem comentarii nesuferite de genul: „Asta e problema *ta! Eu* nu sînt responsabil pentru sentimentele tale!", cînd sîntem puși în fața suferinței altcuiva. Ne e clar *pentru ce* nu sîntem responsabili, dar mai avem de învățat să fim responsabili *față de* ceilalți într-un mod care nu ne transformă în sclavi din punct de vedere emoțional.

Stadiul doi: „Nesuferiții" — sîntem furioși; nu vrem să mai fim responsabili pentru sentimentele altora.

Cînd depășim faza sclaviei emoționale, putem rămîne cu urme de frică și vinovăție față de afirmarea propriilor nevoi. De aceea, nu e surprinzător că ajungem să exprimăm nevoile într-o manieră care pare rigidă și intransigentă pentru ceilalți. De exemplu, într-o pauză a unui seminar al meu, o tînără și-a exprimat aprecierea pentru noua

înțelegere la care a ajuns cu privire la starea ei de sclavie emoțională. Cînd seminarul s-a terminat, am sugerat grupului o activitate. Aceeași femeie a declarat atunci cu încredere: „Aș prefera să facem altceva." Am simțit că își exercita dreptul nou descoperit de a-și exprima nevoile — chiar dacă erau contrare nevoilor celorlalți.

Ca s-o încurajez să-și dea seama ce dorește, am întrebat-o: „Vrei să facem altceva chiar dacă intră în conflict cu nevoile mele?" Ea s-a gîndit puțin, apoi a spus ezitantă: „Da... adică nu." Confuzia ei reflectă faptul că, în stadiul „nesuferiților", mai avem încă de învățat că eliberarea emoțională presupune mai mult decît afirmarea propriilor nevoi.

Îmi amintesc o întîmplare din perioada cînd fiica mea, Marla, a evoluat către libertate emoțională. Fusese mereu „fetița perfectă", care își nega nevoile pentru a se conforma dorințelor celorlalți. Cînd mi-am dat seama cît de frecvent își suprima propriile dorințe pentru a le face pe plac celorlalți, i-am spus că mi-ar plăcea să o aud exprimîndu-și mai des nevoile. Cînd am deschis prima oară subiectul, Marla a plîns. „Dar, tati, eu nu vreau să dezamăgesc pe nimeni!", a protestat neajutorată. Am încercat să-i explic Marlei că onestitatea ei ar fi un dar mai prețios pentru ceilalți decît conformarea la dorințele lor, doar pentru ca ei să nu se supere. I-am clarificat cîteva moduri în care putea empatiza cu oamenii cînd erau supărați fără să-și asume responsabilitatea pentru sentimentele lor.

Peste puțin timp, am avut dovada că fiica mea începuse să-și exprime nevoile mai deschis. M-a sunat directorul școlii ei, deranjat de un dialog pe care îl avusese cu Marla, care venise la școală îmbrăcată în salopetă. „Marla", i-a

spus, „tinerele nu se îmbracă așa." La care Marla a răspuns: „Du-te naibii!" Cînd am auzit asta, a fost un motiv de sărbătoare: Marla promovase de la sclavia emoțională la stadiul de nesuferită! Învăța să-și exprime nevoile și să riște să aibă de-a face cu nemulțumirea celorlalți. Desigur, trebuia să-și afirme nevoile într-un mod degajat și care respecta nevoile celorlalți, dar am avut încredere că acest lucru avea să se întîmple în timp.

Stadiul 3: În stadiul al treilea, *eliberarea emoțională*, răspundem la nevoile celorlalți din compasiune; niciodată din frică, vinovăție sau rușine. De aceea, acțiunile noastre ne oferă satisfacții atît nouă, cît și beneficiarilor eforturilor noastre. Acceptăm întreaga responsabilitate pentru propriile intenții și acțiuni, dar nu și pentru sentimentele celorlalți. În acest stadiu, sîntem conștienți că nu ne putem satisface nevoile prejudiciindu-i pe ceilalți. Eliberarea emoțională presupune exprimarea clară a nevoilor noastre într-o manieră care comunică faptul că sîntem la fel de preocupați ca și nevoile celorlalți să fie satisfăcute. CNV e menită să ne ajute să interacționăm la acest nivel.

Al treilea stadiu: Eliberarea emoțională — ne asumăm responsabilitatea pentru intențiile și acțiunile noastre.

Rezumat

A treia componentă a CNV este recunoașterea nevoilor din spatele sentimentelor. Ceea ce spun și fac alții poate fi *stimulul*, dar niciodată cauza sentimentelor noastre. Cînd cineva transmite mesaje negative, avem patru alternative de reacție: (1) să ne culpabilizăm, (2) să-i învinovățim pe

alții, (3) să ne sesizăm propriile sentimente și nevoi, (4) să sesizăm sentimentele și nevoile ascunse în mesajele negative ale celeilalte persoane.

Judecățile, criticile, diagnosticele și interpretările cu privire la alții sînt toate expresii denaturate ale propriilor noastre nevoi și valori. Cînd alții aud critici, tind să-și investească energia în autoapărare și contraatac. Cu cît facem mai direct legătura între sentimentele și nevoile noastre, cu atît le e mai ușor celorlalți să ne răspundă cu compasiune.

Într-o lume în care sîntem adesea judecați aspru pentru identificarea și dezvăluirea nevoilor proprii, ne poate fi foarte frică să o facem, lucru valabil mai ales în cazul femeilor, care sînt educate să-și ignore nevoile și să aibă grijă de ceilalți.

Pe parcursul dobîndirii responsabilității emoționale, cei mai mulți dintre noi traversează trei stadii: 1. „sclavia emoțională" — cînd ne considerăm responsabili de sentimentele altora, 2. „stadiul nesuferiților" — în care refuzăm să recunoaștem că ne pasă de sentimentele sau nevoile altora, și 3. „eliberarea emoțională" — în care ne asumăm întreaga responsabilitate pentru sentimentele noastre, dar nu și pentru sentimentele altora, și sîntem conștienți că nu ne putem satisface nevoile prejudiciindu-i pe alții.

CNV în acțiune

„Aduceți înapoi stigmatul nelegitimității!"

O cursantă la Comunicare Nonviolentă, care lucra ca voluntară la o cantină socială, a fost șocată cînd o colegă

mai în vîrstă a izbucnit din spatele unui ziar: „În țara asta e nevoie să aducem înapoi stigmatul nelegitimității!"

Reacția obișnuită a femeii la genul acesta de afirmație era să nu spună nimic, să-l judece sever pe celălalt, dar în tăcere, și eventual să-și analizeze propriile sentimente în siguranța oferită de neimplicare. De data asta și-a amintit că avea opțiunea de a asculta sentimentele și nevoile din spatele cuvintelor care o socaseră.

Femeia: *(verificîndu-și mai întîi presupunerea cu privire la ce observase colega ei)* Citești în ziar ceva legat de adolescentele gravide?

Colega: Da, e incredibil cît de multe o fac!

Femeia: *(concentrîndu-se pe ceea ce simțea colega și pe nevoia nesatisfăcută care putea da naștere acestui sentiment)* Ești alarmată pentru că ți-ar plăcea ca toți copiii să aibă familii stabile?

Colega: Firește! Știi, tatăl meu m-ar fi omorît dacă aș fi făcut așa ceva!

Femeia: Îți amintești așadar în ce situație erau fetele din generația ta care rămîneau însărcinate?

Colega: Sigur! Știam ce avea să ni se întîmple dacă rămîneam însărcinate. Ne era frică permanent de asta, nu ca fetelor din ziua de azi...

Femeia: Ești supărată pentru că fetele care rămîn acum însărcinate nu se tem de pedeapsă?

Colega: Măcar frica și pedeapsa dădeau rezultate! Aici scrie că sînt fete care se culcă cu diverși bărbați doar ca să rămînă însărcinate! Întocmai... Ele fac copii și noi, ceilalți, plătim pentru asta!

Femeia a identificat două sentimente diferite în această afirmație: uimire că fetele rămîn intenționat însărcinate și enervare deoarece contribuabilii ajung să plătească

pentru copiii născuți astfel. A ales sentimentul cu care să empatizeze.

Femeia: Ești uimită să descoperi că femeile rămîn acum însărcinate fără să se gîndească la reputație, consecințe, stabilitate financiară... toate acele lucruri la care voi vă gîndeați?

Colega: *(Simțind că sentimentul ei de uimire a fost înțeles, a trecut la celălalt sentiment, cel de enervare. După cum se întîmplă în multe cazuri cînd există un amestec de sentimente, vorbitorul revine la cel căruia nu i-a fost acordată atenție empatică. Nu e necesar ca ascultătorul să reflecte un amestec complex de emoții dintr-o dată; fluxul compasiunii va continua pe măsură ce fiecare emoție iese la lumină)* Da, și ghici cine ajunge să plătească pentru asta?!

Femeia: S-ar zice că ești exasperată pentru că ți-ar plăcea să fie folosite contribuțiile tale în alt scop. Așa e?

Colega: Categoric! Știi că fiul meu și soția lui vor al doilea copil și nu-l pot face — chiar dacă au două slujbe — pentru că e prea costisitor?

Femeia: Bănuiesc că ești tristă din cauza asta. Ți-ar plăcea probabil să mai ai un nepot...

Colega: Da, și n-ar conta doar pentru mine.

Femeia: ...și fiul tău să aibă familia pe care și-o dorește... *(Chiar dacă femeia a intuit doar parțial corect, nu a întrerupt fluxul empatiei, permițîndu-i colegei să continue și să exprime altă îngrijorare.)*

Colega: Da, cred că e trist să fii singur la părinți.

Femeia: Înțeleg; ți-ar plăcea ca Katie să aibă un frățior?

Colega: Ar fi frumos.

În acest moment, femeia a simțit-o pe colega ei mai relaxată. A urmat un moment de tăcere. Femeia a fost

surprinsă să descopere că, deși dorea în continuare să-și exprime propria părere, graba și tensiunea se disipaseră fiindcă nu se mai simțea în opoziție. A înțeles sentimentele și nevoile din spatele afirmației colegei ei și nu a mai simțit că ele două trăiau în lumi diferite.

Femeia: Știi, cînd ai spus prima oară că ar trebui să aducem înapoi stigmatul nelegitimității (O), mi-a fost frică (S), pentru că e important pentru mine ca toți cei care lucrăm aici să împărtășim o compasiune profundă pentru cei care au nevoie de ajutor (N). Unii dintre cei care vin aici să mănînce sînt părinți adolescenți (O), și aș vrea să fiu sigură că se simt bine veniți (N). Vrei să-mi spui ce simți cînd îi vezi intrînd pe Dashal sau pe Amy și pe iubitul ei? (C)

Femeia s-a exprimat în CNV, folosind cele patru părți ale procesului: observație (O), sentiment (S), nevoie (N), cerere (C).

Dialogul a continuat pînă cînd femeia a primit asigurarea de care avea nevoie, anume că și colega ei le oferea compasiune și ajutor plin de respect clienților adolescenți necăsătoriți. Lucru și mai important, femeia a cîștigat experiență în exprimarea unei păreri contrare într-o manieră care răspundea nevoii ei de onestitate și respect reciproc.

În același timp, colega a rămas mulțumită că îngrijorarea ei legată de adolescentele însărcinate a fost ascultată. Ambele s-au simțit înțelese și relația lor a avut de cîștigat de pe urma exprimării fără ostilitate a înțelegerii și diferențelor de opinie. În absența CNV, relația lor ar fi putut să se deterioreze din acel moment, iar munca pe care amîndouă voiau să o facă în comun — să îngrijească și să ajute oameni — ar fi avut de suferit.

Exercițiul 3
RECUNOAȘTEREA NEVOILOR

Pentru a exersa identificarea nevoilor, încercuiți numărul din fața acelor afirmații prin care vorbitorul își asumă responsabilitatea pentru sentimentele sale.

1. „Mă iriți cînd lași actele firmei pe jos în sala de ședințe."
2. „Sînt furios cînd spui asta, pentru că doresc respect și consider cuvintele tale o insultă."
3. „Sînt frustrat cînd întîrzii."
4. „Sînt trist că nu vii la cină, pentru că speram să petrecem seara împreună."
5. „Sînt dezamăgit pentru că ai spus că faci asta și nu ai făcut-o."
6. „Sînt descurajat pentru că mi-ar fi plăcut să avansez mai mult în profesia mea pînă acum."
7. „Lucrurile mărunte pe care le spun oamenii uneori mă jignesc."
8. „Sînt fericit că ai primit premiul."
9. „Mi-e frică atunci cînd ridici tonul."
10. „Sînt recunoscător că te-ai oferit să mă duci cu mașina, fiindcă aveam nevoie să ajung acasă înaintea copiilor mei."

Iată răspunsurile mele la Exercițiul 3:

1. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. În opinia mea, afirmația implică faptul că doar comportamentul celeilalte persoane e responsabil

pentru sentimentele vorbitorului. Nu dezvăluie nevoile sau gîndurile vorbitorului care contribuie la sentimentul său. Pentru asta, vorbitorul ar fi putut spune: „Sînt iritat cînd lași actele firmei pe jos în sala de ședințe, pentru că aș vrea ca actele noastre să fie ținute într-un loc sigur și accesibil."

2. Dacă ați încercuit acest număr, sîntem de aceeași părere: că vorbitorul își asumă responsabilitatea sentimentelor sale.
3. Dacă ați încercuit acest număr, nu avem aceeași părere. Pentru a exprima nevoile sau gîndurile din spatele sentimentelor sale, vorbitorul ar fi putut spune: „Mă simt frustrat cînd vii tîrziu, pentru că speram să găsim locuri în primele rînduri."
4. Dacă ați încercuit acest număr, sîntem de aceeași părere: vorbitorul își asumă responsabilitatea sentimentelor sale.
5. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. Pentru a exprima nevoile sau gîndurile din spatele sentimentelor sale, vorbitorul ar fi putut spune: „Cînd spui că faci ceva și nu faci, sînt dezamăgit, fiindcă vreau să pot conta pe spusele tale."
6. Dacă ați încercuit acest număr, sîntem de aceeași părere: vorbitorul își asumă responsabilitatea sentimentelor sale.
7. Dacă ați încercuit acest număr, nu avem aceeași părere. Pentru a exprima nevoile sau gîndurile din spatele sentimentelor sale, vorbitorul ar fi putut spune: „Uneori, cînd oamenii spun lucruri mărunte, mă simt jignit, pentru că vreau să fiu apreciat, nu criticat."

8. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. Pentru a exprima nevoile sau gîndurile din spatele sentimentelor sale, vorbitorul ar fi putut spune: „Cînd ai primit acel premiu, am fost fericit, pentru că speram să-ți fie recunoscut efortul pe care l-ai depus în acest proiect."
9. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. Pentru a exprima nevoile sau gîndurile din spatele sentimentelor sale, vorbitorul ar fi putut spune: „Cînd ridici tonul, mi se face frică, pentru că îmi spun că cineva va avea de suferit și am nevoie să știu că sîntem toți în siguranță."
10. Dacă ați încercuit acest număr, sîntem de aceeași părere: vorbitorul își asumă responsabilitatea sentimentelor sale.

CAPITOLUL 6

Cum cerem lucruri care ne-ar îmbogăți viața

Am analizat primele trei componente ale CNV, care vizează ceea ce *observăm, simțim și avem nevoie*. Am învățat să exprimăm aceste lucruri fără să criticăm, să analizăm, să blamăm sau să-i diagnosticăm pe ceilalți, în maniera care are cele mai mari șanse să trezească compasiune. A patra și ultima componentă a acestui proces se referă la *ce anume ne-ar plăcea să le cerem celorlalți* ca să ne îmbogățim viața. Cînd nevoile noastre nu sînt satisfăcute, după ce exprimăm ceea ce observăm, simțim și avem nevoie, continuăm cu o cerere specifică: cerem să fie întreprinse acțiuni care ne-ar putea satisface nevoile. Cum exprimăm aceste cereri astfel încît ceilalți să fie mai dispuși să răspundă cu compasiune la nevoile noastre?

Folosind un limbaj afirmativ (centrat pe acțiuni)

În primul rînd, exprimăm ceea ce *dorim*, nu ceea ce *nu dorim*. „Cum să faci ce nu se face?" sună un vers dintr-un cîntec pentru copii al colegei mele Ruth Bebermeyer. „Tot ce știu e că nu vreau, atunci cînd mi se spune să nu fac ceva." Aceste versuri dezvăluie două probleme întîlnite frecvent cînd cererile sînt exprimate printr-o negație. Oamenii nu înțeleg bine ce li se cere de fapt și, mai mult,

cererile negative tind să provoace rezistență.

Folosește un limbaj afirmativ cînd formulezi cereri.

La un curs, o femeie frustrată că soțul ei petrecea prea mult timp la serviciu a descris felul în care cererea s-a întors împotriva ei: „I-am cerut să nu mai stea atît timp la serviciu. Trei săptămîni mai tîrziu, a reacționat anunțîndu-mă că s-a înscris la un turneu de golf!" I-a comunicat cu succes ce nu dorea — ca el să petreacă atît timp la serviciu — dar nu i-a cerut ce voia. Încurajată să-și reformuleze cererea, s-a gîndit puțin și a spus: „Îmi doresc să-i fi spus că mi-ar plăcea să petreacă măcar o seară pe săptămînă acasă, cu copiii și cu mine."

În timpul războiului din Vietnam, am fost invitat să particip la o dezbatere pe tema războiului cu un om al cărui punct de vedere era diferit de al meu. Emisiunea a fost înregistrată, așa că am putut să o urmăresc de acasă în seara respectivă. Cînd m-am văzut la televizor comunicînd într-un fel în care nu voiam să comunic, am fost foarte supărat. „Dacă mai particip vreodată la vreo discuție," mi-am spus, „sînt hotărît să nu fac ce am făcut la emisiunea aceasta! Nu voi fi defensiv. Nu-i voi lăsa să-și bată joc de mine." Observați cum mi-am spus în sinea mea ce *nu voiam* să fac, în loc să-mi spun ce *voiam* să fac.

Am avut ocazia să îndrept situația săptămîna următoare, cînd am fost invitat să continuu dezbaterea în cadrul aceleiași emisiuni. În drum spre studio, mi-am repetat lucrurile pe care nu voiam să le fac. Cînd a început emisiunea, interlocutorul și-a deschis argumentația exact în același fel în care o făcuse cu o săptămînă în urmă. După ce el a terminat de vorbit, timp de 10 secunde am reușit să nu comunic în modul pe care mi-l reamintisem. De fapt,

n-am spus nimic. Am stat. Cînd am deschis gura însă, m-am trezit vorbind exact în felul pe care fusesem atît de hotărît să-l evit! A fost o lecție dureroasă despre ce se poate întîmpla cînd identific doar ce *nu vreau* să fac, fără să clarific ce *vreau* să fac.

Am fost odată invitat să lucrez cu cîțiva elevi de liceu care aveau o listă lungă de plîngeri la adresa directorului școlii. Îl considerau rasist și căutau modalități de a se răzbuna pe el. Un preot care lucra cu adolescenții era tot mai îngrijorat că avea să se ajungă la violență. Din respect pentru preot, elevii au acceptat să se întîlnească cu mine.

Au început să-mi descrie ce considerau ei a fi discriminare din partea directorului. După ce au enumerat mai multe dintre acuzațiile lor, le-am sugerat să lămurească ce anume voiau de la director.

„La ce bun?", a spus un elev disprețuitor și dezgustat. „Am fost deja la el să-i spunem ce vrem. Răspunsul lui a fost: «Ieșiți afară! N-am nevoie să-mi spuneți voi, ăștia, ce să fac!»"

I-am întrebat pe elevi ce îi ceruseră directorului. Și-au amintit că i-au spus că nu voiau să le impună el cît de lung să aibă părul. Le-am spus că probabil ar fi obținut o reacție mai cooperantă dacă ar fi exprimat *ce doresc*, nu ce *nu doresc*. Îl informaseră pe director că vor să fie tratați echitabil, moment în care el devenise defensiv, negînd vehement că fusese nedrept. M-am aventurat să presupun că directorul ar fi reacționat mai favorabil dacă i-ar fi cerut o acțiune specifică, nu un comportament vag cum e „tratamentul echitabil".

Lucrînd împreună, am găsit modalități de a exprima cererile lor într-un limbaj afirmativ, centrat pe acțiuni. La

sfîrșitul întîlnirii, elevii clarificaseră treizeci și opt de măsuri pe care voiau ca directorul să le ia, printre care: „Vrem să fiți de acord ca reprezentanți ai elevilor de culoare să participe la deciziile privind codul vestimentar" și „Vrem să ne numiți «elevi negri», și nu «voi, ăștia»." În ziua următoare, elevii i-au prezentat cererile lor directorului, folosind limbajul afirmativ, centrat pe acțiuni, pe care îl exersaserăm; în seara respectivă elevii m-au sunat jubilînd: directorul fusese de acord cu toate cele treizeci și opt de cereri!

Pe lîngă folosirea limbajului afirmativ, e de dorit să evităm frazele vagi, abstracte sau ambigue și să formulăm cererile în forma unor acțiuni concrete, pe care ceilalți să le poată îndeplini. Într-o bandă desenată e înfățișat un bărbat care a căzut într-un lac. Zbătîndu-se în apă, îi strigă cîinelui lui de pe mal: „Lassie, cere ajutor!" În următorul cadru, cîinele e întins pe canapeaua unui psihanalist. Știm cu toții cît de diferite sînt părerile despre ce înseamnă „ajutor": unii membri ai familiei mele, cînd li se cere să ajute la spălatul vaselor, cred că „ajutor" înseamnă supervizare.

Un cuplu cu probleme, care a participat la un curs, oferă o altă ilustrare a felului în care limbajul nespecific poate perturba înțelegerea și comunicarea. „Vreau să mă lași să fiu eu însămi", i-a declarat femeia soțului ei. „Fac asta!", a replicat el. „Nu o faci!", a insistat ea. Invitată să se exprime în limbaj afirmativ, centrat pe acțiune, femeia a răspuns: „Vreau să-mi oferi libertatea să mă dezvolt și să fiu eu însămi." Această afirmație este însă

Exprimînd cereri într-un limbaj clar, afirmativ, concret și centrat pe acțiuni, dezvăluim ceea ce dorim cu adevărat.

la fel de vagă și are la fel de multe șanse să atragă un răspuns defensiv. Ea s-a străduit să-și formuleze clar cererea, apoi a recunoscut: „E ciudat, dar, dacă e să fiu precisă, cred că ce-mi doresc e să zîmbești și să spui că orice fac eu e în ordine." Deseori, folosirea unui limbaj vag și abstract poate masca astfel de jocuri interpersonale de putere.

Am întîlnit o lipsă de claritate similară cînd un tată și fiul lui de cincisprezece ani au venit pentru consiliere. „Nu vreau decît să începi să dai dovadă de puțină responsabilitate", a afirmat tatăl. „Cer prea mult?" l-am sugerat să specifice ce ar trebui să facă fiul lui ca să dea dovadă de responsabilitatea pe care el și-o dorește. După o discuție asupra felului în care putea să-și exprime clar cererea, tatăl a răspuns rușinat: „Nu sună prea bine, dar, cînd spun că îmi doresc responsabilitate, vreau de fapt să spun că îmi doresc ca el să facă ce-i cer, fără să comenteze — să sară cînd spun eu și să zîmbească în timp ce o face." A fost apoi de acord cu mine că, dacă fiul lui s-ar comporta în felul acesta, ar da dovadă de obediență, și nu de responsabilitate.

Asemenea acestui tată, folosim adesea un limbaj vag și abstract pentru a arăta cum am dori ca ceilalți să se simtă sau să fie, fără să numim o acțiune concretă pe care o pot face pentru a ajunge la starea respectivă. De exemplu, un patron face un efort autentic de a invita angajații să-i ofere feedback, spunîndu-le: „Vreau să vă simțiți liberi să vă exprimați în prezența mea." Enunțul comunică dorința patronului ca angajații „să se simtă liberi", dar nu și ce ar putea să facă pentru a se simți

Limbajul vag contribuie la confuzia interioară.

astfel. Patronul ar putea folosi limbajul afirmativ, centrat pe acțiuni, pentru a face o cerere: „Mi-ar plăcea să-mi *spuneți* ce pot să *fac* ca să vă fie mai ușor, să vă simțiți liberi să vă exprimați în prezența mea."

Depresia e răsplata pe care o primim pentru că am fost „buni".

Ca o ultimă ilustrare a felului în care limbajul vag contribuie la confuzia interioară, vă prezint o conversație pe care am purtat-o în timpul practicii mele de psiholog clinician cu numeroșii clienți care au venit la mine fiindcă erau depresivi. După ce empatizam cu sentimentele profunde pe care un client le exprimase, discuția continua în mod tipic după cum urmează:

MBR: „Ce dorești și nu primești?"
Client: „Nu știu ce doresc."
MBR: „Mă așteptam să spui asta."
Client: „De ce?"
MBR: „Teoria mea e că devenim depresivi pentru că nu primim ceea ce dorim, și nu primim ceea ce dorim pentru că nu am fost niciodată învățați să obținem ceea ce dorim. Dimpotrivă, am fost învățați să fim fete sau băieți buni și părinți buni. Dacă alegem să fim unul dintre aceste lucruri, e cazul să ne obișnuim să fim deprimați. Depresia e răsplata pe care o primim pentru că am fost „buni." Dar, dacă vrei să te simți mai bine, aș vrea să clarifici ce ți-ai dori ca oamenii să facă pentru ca viața ta să fie mai frumoasă."
Client: „Vreau să mă iubească cineva. Nu e absurd, nu-i așa?"

MBR: „E un început bun. Acum aș vrea să lămurești ce ai vrea ca oamenii să facă pentru ca nevoia ta de a fi iubit să fie satisfăcută. De exemplu, eu ce aș putea face acum?"

Client: „Păi, știi tu..."

MBR: „Nu sînt sigur că știu. Aș vrea să-mi spui ce ai vrea să fac eu ca să-ți ofer iubirea pe care o cauți."

Client: „E greu."

MBR: „Da, poate fi greu să faci cereri clare. Dar gîndește-te cît de greu le va fi celorlalți să răspundă la cererea ta dacă nu le e clar care e aceasta!"

Client: „Încep să-mi dau seama ce-mi doresc de la ceilalți ca să-mi satisfac nevoia de a fi iubit, dar e jenant."

MBR: „Da, de foarte multe ori e jenant. Ce ai dori să fac eu sau alții?"

Client: „Dacă mă gîndesc bine la ce anume aștept cînd cer să fiu iubit, cred că vreau să ghiciți ce-mi doresc înainte ca eu să-mi dau seama despre ce e vorba. Și vreau să-mi îndepliniți mereu dorința."

MBR: „Îți mulțumesc pentru clarificare. Sper că îți dai seama că e puțin probabil să găsești pe cineva care să-ți satisfacă nevoia de a fi iubit, dacă asta presupune."

În foarte multe cazuri, clienții mei și-au dat seama că neconștientizarea lucrurilor pe care le doreau de la ceilalți avusese o contribuție semnificativă la frustrările și depresia lor.

Formularea conștientă a cererilor

Uneori, putem comunica o cerere clară fără să o punem în cuvinte. Să presupunem că ești în bucătărie și sora ta, care se uită la televizor în living, strigă: „Mi-e sete." În cazul acesta, e clar că îți cere să-i duci un pahar cu apă de la bucătărie.

Totuși, în alte situații, putem să ne exprimăm disconfortul și să presupunem în mod incorect că ascultătorul a înțeles cererea implicită. De exemplu, o femeie i-ar putea spune soțului ei: „Sînt supărată că ai uitat de untul și ceapa pe care te-am rugat să le cumperi pentru cină." În timp ce pentru ea poate fi evident că îi cere să se întoarcă la magazin, soțul se poate gîndi că a spus acel lucru doar ca să-l facă să se simtă vinovat.

E posibil să nu fie clar pentru ascultător ce anume dorim să facă atunci cînd ne rezumăm la a ne exprima sentimentele.

În și mai multe cazuri, pur și simplu nu sîntem conștienți ce anume cerem cînd vorbim. Le vorbim celorlalți sau *spre* ei fără să știm cum să ne angajăm într-un dialog *cu* ei. Aruncăm cuvinte, folosindu-i pe ceilalți ca pe un coș de gunoi. În astfel de situații, ascultătorul, neputînd discerne o cerere clară în cuvintele interlocutorului, simte un gen de disconfort precum cel ilustrat de anecdota următoare.

Adesea, nu sîntem conștienți ce anume cerem.

Stăteam vizavi de un cuplu într-un minitren ce transportă pasagerii la terminalele din aeroportul Fort Worth din Dallas. Pentru pasagerii care se grăbesc să prindă

avionul, ritmul de melc al trenului poate fi iritant. Bărbatul s-a întors către soția lui și a spus nervos: „N-am mai văzut un tren atît de lent în viața mea!" Ea n-a spus nimic, părînd încordată și parcă pusă în încurcătură de răspunsul pe care el îl aștepta. Soțul a făcut atunci un lucru pe care îl fac mulți cînd nu primesc răspunsul dorit: a repetat. Pe un ton vizibil mai răstit, a exclamat: „N-am mai văzut un tren atît de lent în viața mea!"

Soția, neștiind ce să răspundă, a părut și mai afectată. În disperare, s-a întors spre el și i-a spus: „Sînt programate electronic." Nu mi-am închipuit că informația aceasta îl va satisface, și într-adevăr nu l-a mulțumit, pentru că a repetat a treia oară, pe un ton și mai ridicat: „N-AM VĂZUT ÎN VIAȚA MEA UN TREN ATÎT DE LENT!" Răbdarea femeii a ajuns la limită, căci i-a replicat furioasă: „Și ce vrei să fac? Să mă dau jos și să împing?" În mod clar acești doi oameni sufereau.

Ce răspuns dorea bărbatul? Cred că voia să audă că suferința lui a fost înțeleasă. Dacă soția lui și-ar fi dat seama, ar fi putut să-i răspundă: „Mi se pare că te temi că vom pierde avionul și ești scîrbit, pentru că ți-ar plăcea să circule un tren mai rapid între terminale."

În dialogul de mai sus, soția a înțeles frustrarea soțului, dar nu și-a dat seama ce dorea el. La fel de problematică e situația inversă — cînd oamenii formulează cereri fără să comunice mai întîi sentimentele și nevoile din spatele lor. E valabil mai ales cînd cererea îmbracă forma unei întrebări. Întrebarea: „Ce-ar fi să mergi să te tunzi?" poate fi interpretată ușor de adolescenți ca

O cerere neînsoțită de sentimentele și nevoile interlocutorului poate suna a poruncă.

o pretenție sau un atac, dacă părinții omit să-și dezvăluie sentimentele și nevoile: „Sîntem îngrijorați că părul tău a crescut prea lung și ți-ar putea limita vederea, mai ales cînd ești pe bicicletă. Ce-ai zice să te tunzi?"

În mod obișnuit însă, oamenii vorbesc fără a fi conștienți de ce anume cer. „Nu cer nimic", pot să afirme, „mi-a venit pur și simplu să spun asta." Credința mea e că, atunci cînd îi spunem ceva altei persoane, cerem ceva în schimb. Poate fi o simplă reacție empatică — o recunoaștere verbală sau non-verbală, ca în cazul bărbatului din tren, că vorbele noastre au fost înțelese. Sau putem cere onestitate: dorim să cunoaștem reacția sinceră a ascultătorului la cuvintele noastre. Sau putem cere o acțiune, în speranța că ne va satisface nevoile. Cu cît exprimăm mai clar ce dorim de la celălalt, cu atît avem mai multe șanse ca nevoile noastre să fie satisfăcute.

> Cu cît spunem mai clar ce dorim, cu atît avem mai multe șanse să obținem acel lucru.

Redarea mesajului

După cum știm, mesajul pe care îl transmitem nu e întotdeauna identic cu mesajul primit. În general, ne bazăm pe indicii verbale ca să determinăm dacă mesajul nostru a fost înțeles într-un mod satisfăcător pentru noi. Dacă nu sîntem siguri că a fost receptat așa cum am fi dorit, trebuie să fim capabili să cerem un răspuns care să ne indice cum a fost interpretat mesajul, ca să putem corecta neînțelegerile.

În unele situații, o întrebare simplă cum ar fi „E clar?" este suficientă. Alteori, avem nevoie de ceva mai mult decît

Ca să ne asigurăm că mesajul transmis este identic cu cel primit, îi cerem ascultătorului să-l redea.

„Da, am înțeles", ca să fim siguri că am fost înțeleși cu adevărat. În astfel de situații, îi putem cere celuilalt să redea în cuvintele sale ce a auzit că i-am spus. Avem apoi ocazia să reformulăm părți ale mesajului nostru pentru a corecta discrepanțele sau omisiunile care reies din răspunsul său.

De exemplu, o profesoară se apropie de un elev și îi spune: „Peter, mi-am făcut griji ieri cînd mi-am verificat agenda. Vreau să mă asigur că știi că îmi lipsește o temă de la tine. Treci pe la biroul meu după ore?" Peter murmură: „Bine, știu", și pleacă, făcînd-o pe profesoară să se simtă încurcată și nesigură că mesajul ei a fost bine înțeles. Ea îi solicită o reflectare — „Poți să-mi spui ce ai înțeles că ți-am spus?" — la care Peter răspunde: „Ați spus că trebuie să pierd meciul de fotbal și să stau după ore fiindcă nu v-a plăcut tema mea." După ce i-a fost confirmată bănuiala că Peter nu a înțeles mesajul pe care ea intenționase să-l transmită, profesoara încearcă să-l reformuleze, dar mai întîi e atentă la următoarea ei remarcă.

Exprimă-ți aprecierea cînd ascultătorul încearcă să răspundă la solicitarea ta de a reda mesajul.

O afirmație de genul: „N-ai auzit ce-am spus", „N-am spus asta" sau „M-ai înțeles greșit" îl poate face pe Peter să creadă că e pedepsit. Din moment ce profesoara consideră că Peter a răspuns sincer la solicitarea ei, poate spune: „Îți mulțumesc că mi-ai spus ce ai auzit. Văd că nu m-am făcut atît de bine înțeleasă pe cît aș fi vrut, așa că mai încerc o dată."

Cînd începem să le solicităm celorlalți să redea ce au auzit că am spus, ne putem simți ciudat, pentru că astfel de solicitări se fac rar. Cînd subliniez importanța abilității noastre de a solicita redarea mesajului, oamenii își exprimă adesea rezerva. Se tem de reacții de genul: „Crezi că sînt surd?" sau „Lasă jocurile astea psihologice". Pentru a preîntîmpina astfel de răspunsuri, le putem explica de la început de ce le cerem uneori să ne redea spusele. Explicăm că nu le testăm capacitatea de ascultare, ci verificăm dacă ne-am exprimat clar. Dacă totuși ascultătorul ripostează: „Am auzit ce-ai zis; nu sînt prost!", avem opțiunea să ne concentrăm asupra sentimentelor și nevoilor sale și să întrebăm, cu voce tare sau în gînd: „Vrei să spui că ești iritat, deoarece dorești să-ți respect capacitatea de a înțelege?"

Empatizează cu ascultătorul care nu vrea să redea mesajul primit.

Solicitarea onestității

După ce ne-am exprimat deschis și am primit înțelegerea pe care o doream, sîntem adesea dornici să cunoaștem reacția celuilalt la ce i-am spus. De obicei, onestitatea pe care o dorim e orientată în una dintre următoarele trei direcții:

- Uneori, am vrea să știm ce sentimente au trezit spusele noastre și motivul acestei reacții emoționale. Putem solicita asta spunînd: „Mi-ar

După ce ne exprimăm și ne dezvăluim vulnerabilitatea, de multe ori am vrea să știm (a) ce simte ascultătorul;

plăcea să-mi spui ce simți în legătură cu ce am spus și ce motive ai ca să te simți astfel."

- Uneori, am vrea să aflăm ceva despre gîndurile ascultătorului, apărute ca reacție la spusele noastre. În această situație, e important să specificăm ce gînduri am dori să ne împărtășească. De exemplu, putem spune: „Mi-ar plăcea să aflu dacă te aștepți ca propunerea mea să aibă succes și, dacă nu, de ce crezi că nu va avea succes". Cînd nu specificăm ce gînduri ne interesează, persoana cu care dialogăm ne poate comunica pe larg gînduri care nu ne interesează.

(b) ce gîndește ascultătorul;

- Uneori, am vrea să știm dacă celălalt e dispus să acționeze în felul pe care i l-am recomandat noi. Solicitarea poate suna astfel: „Aș vrea să-mi spui dacă ești dispus să amîni întîlnirea noastră cu o săptămînă."

(c) dacă ascultătorul e dispus să acționeze într-un anumit fel.

Utilizarea CNV implică să fim conștienți de forma specifică de onestitate pe care am vrea să o primim și să solicităm această onestitate în limbaj concret.

Cererile adresate unui grup

Cînd ne adresăm unui grup, e foarte important să specificăm clar ce tip de înțelegere sau onestitate dorim de la acesta după ce ne-am exprimat. Cînd nu spunem clar

ce răspuns așteptăm, putem iniția discuții neproductive, care nu satisfac nevoile nimănui.

Am fost invitat de mai multe ori să lucrez cu grupuri de cetățeni preocupați de problema rasismului în comunitatea lor. O dificultate cu care se confruntă frecvent astfel de grupuri este aceea că întîlnirile lor consumă mult timp și nu dau rezultate. Lipsa de productivitate e foarte costisitoare pentru membri, care adesea cheltuiesc din resursele lor limitate pentru transport și îngrijirea copiilor ca să participe la întrunirile respective. Frustrați de discuțiile prelungite și lipsite de finalitate, mulți membri părăsesc grupurile, declarînd ședințele o pierdere de vreme. Mai mult, schimbările instituționale pe care ei se străduiesc să le genereze nu se produc nici rapid, nici ușor. De aceea, la întrunirile acestor grupuri e important ca timpul să fie folosit eficient.

I-am cunoscut pe membrii unui grup care se organizase pentru a produce schimbări în sistemul educațional local. Ei considerau că anumite elemente din sistemul de învățămînt îi discriminau pe elevi după criterii rasiale. Fiindcă întrunirile lor erau neproductive și grupul pierdea membri, m-au invitat să asist la discuțiile lor. Le-am sugerat să-și organizeze întrunirea ca de obicei, iar eu aveam să le spun cum i-ar putea ajuta CNV.

Un bărbat a deschis ședința aducînd în discuție un articol recent din ziar, în care o mamă dintr-o etnie minoritară își exprima nemulțumirea și îngrijorarea legată de felul în care directorul școlii o trata pe fiica ei. O femeie a răspuns împărtășind o întîmplare similară pe care o trăise chiar ea pe vremea cînd fusese elevă la aceeași școală. Unul cîte unul, fiecare membru a povestit apoi ceva similar. După

20 de minute, i-am întrebat pe participanți dacă nevoile lor erau satisfăcute de discuția purtată. Nimeni nu a spus „da". „Așa se întîmplă mereu la întrunirile noastre!", a izbucnit nervos un bărbat. „Am lucruri mai bune de făcut cu timpul meu decît să stau și să ascult aceleași tîmpenii."

M-am adresat atunci bărbatului care inițiase discuția: „Ai putea să-mi spui ce răspuns ai așteptat din partea grupului cînd ai adus în discuție articolul din ziar?" „Mi s-a părut interesant", a răspuns el. I-am explicat că îl întrebasem ce răspuns dorea din partea grupului, nu ce părere avea despre articol. S-a gîndit puțin și apoi a recunoscut: „Nu știu sigur ce-am așteptat."

Într-un grup, se irosește mult timp cînd vorbitorii nu știu exact ce răspuns așteaptă.

După părerea mea, acesta e motivul pentru care 20 de minute din timpul prețios al grupului au fost irosite cu o discuție neproductivă. Cînd ne adresăm unui grup fără să știm ce așteptăm, vor urma adesea discuții fără finalitate. Dar dacă un membru e conștient de importanța solicitării clare a răspunsului dorit, poate să împărtășească grupului această conștientizare. De exemplu, în cazul nostru, cînd bărbatul nu a specificat răspunsul pe care îl aștepta, un alt participant ar fi putut spune: „Nu mi-e clar cum dorești să răspundem la povestirea ta. Vrei să ne spui ce răspuns aștepți de la noi?" Astfel de intervenții pot preîntîmpina irosirea timpului prețios.

Conversațiile se prelungesc adesea la nesfîrșit, fără a satisface nevoile nimănui, pentru că nu e clar dacă inițiatorul conversației a primit ceea ce dorea. În India, cînd oamenii primesc răspunsul pe care îl așteaptă în conversațiile pe care le inițiază, spun „bas". Ceea ce înseamnă:

„Nu e nevoie să continui. Sînt mulțumit și sînt gata să trec la altceva." Chiar dacă acest cuvînt lipsește din limba noastră, avem numai de cîștigat dacă ne dezvoltăm și încurajăm conștientizarea de tipul „bas" în toate interacțiunile noastre.

Cereri versus pretenții

Cererile sînt luate drept pretenții cînd ceilalți cred că vor fi blamați sau pedepsiți dacă refuză. Cînd oamenii aud că emitem o pretenție, aleg între două alternative: supunerea sau revolta. În ambele cazuri, cel care emite pretenția e perceput drept constrîngător, iar capacitatea ascultătorului de a răspunde cu compasiune este diminuată.

Cînd interlocutorul aude o pretenție din partea noastră, vede două posibilități: să se supună sau să se revolte.

Cu cît ni s-a întîmplat mai des în trecut să-i blamăm, să-i pedepsim sau să încercăm să-i facem pe ceilalți să se simtă vinovați cînd nu ne-au îndeplinit cererile, cu atît avem șanse mai mari ca cererile noastre să fie percepute acum drept pretenții. De asemenea, plătim și pentru folosirea acestor tactici de către alții. Dacă oamenii cu care comunicăm au fost blamați, pedepsiți sau făcuți să se simtă vinovați pentru că nu s-au conformat la cererile altora, ei vin cu acest bagaj în relațiile actuale și au tendința să audă o pretenție în orice cerere.

Cum ne dăm seama dacă e o pretenție sau o cerere: observăm ce face vorbitorul dacă cererea lui nu e îndeplinită.

E o pretenție dacă e urmată de o critică sau o judecată din partea interlocutorului.

Să examinăm două variante ale unei situații. Jack îi spune prietenei lui, Jane: „Mă simt singur și aș vrea să petreci seara asta cu mine." E o cerere sau o pretenție? Nu știm, pînă cînd nu observăm cum se poartă Jack cu Jane dacă ea nu se conformează cererii lui. Să presupunem că ea răspunde: „Jack, sînt foarte obosită. Dacă ți-ar plăcea să ai companie, ce-ar fi să găsești pe altcineva care să petreacă seara cu tine?" Dacă Jack remarcă apoi: „E tipic pentru tine să fii atît de egoistă!", cererea lui a fost de fapt o pretenție. În loc să empatizeze cu nevoia ei de a se odihni, el a blamat-o.

Să luăm alt scenariu:

Jack: „Mă simt singur și mi-ar plăcea să petreci seara cu mine."

Jane: „Jack, sînt foarte obosită. Dacă ți-ar plăcea să ai companie, ce-ar fi să găsești pe altcineva care să petreacă seara cu tine?"

Jack *se întoarce, fără să spună nimic.*

Jane, *simțind că e supărat:* „Te supără ceva?"

Jack: „Nu."

Jane: „Haide, Jack. Simt că ceva nu e în ordine. Ce s-a întîmplat?"

Jack: „Știi cît de singur mă simt. Dacă m-ai iubi cu adevărat, ai petrece seara cu mine."

Este o pretenție dacă vorbitorul încearcă să-l facă pe ascultător să se simtă vinovat.

Din nou, în loc să empatizeze, Jack interpretează răspunsul lui Jane ca o dovadă că ea nu-l iubește și îl respinge. Cu

cît avem mai mult tendința să luăm un refuz drept respingere, cu atît sînt șanse mai mari ca cererile noastre să fie interpretate ca pretenții. Ceea ce conduce la crearea unui cerc vicios: cu cît oamenii aud mai multe pretenții, cu atît se simt mai prost în prezența noastră.

Pe de altă parte, am ști că cererea lui Jack a fost o cerere autentică, și nu o pretenție, dacă la răspunsul lui Jane ar fi dat dovadă de respect pentru sentimentele și nevoile ei. De exemplu: „Să înțeleg că te simți epuizată și ai nevoie de odihnă în seara asta?"

Putem să ne asigurăm interlocutorul că facem o cerere și nu emitem o pretenție, indicîndu-i că vrem să ne îndeplinească cererea dacă o face de bunăvoie. Am putea întreba: „Vrei să pui masa?", în loc să spunem „Aș vrea să pui masa". Însă cea mai convingătoare metodă de a transmite că facem o cerere autentică este să empatizăm cu oamenii cînd nu se conformează la cererea noastră. Demonstrăm că facem o cerere și nu emitem o pretenție prin felul în care reacționăm cînd ceilalți ne refuză. Dacă sîntem pregătiți să dăm dovadă de înțelegere empatică pentru motivele care îl împiedică pe interlocutor să facă ce i-am cerut, atunci, conform definiției mele, am formulat o cerere, nu o pretenție. Să alegem cererea în locul pretenției nu înseamnă să renunțăm cînd cineva răspunde negativ la cererea noastră, ci să nu încercăm să-l convingem pînă cînd nu am empatizat cu ceea ce îl împiedică să spună „da".

E o cerere dacă vorbitorul arată empatie pentru nevoile ascultătorului.

Precizarea obiectivului atunci cînd facem o cerere

Formularea unor cereri autentice presupune, de asemenea, conștientizarea scopului pe care îl urmărim. Dacă intenția noastră e doar să schimbăm oamenii și comportamentul lor sau să ne impunem punctul de vedere, CNV nu e un instrument potrivit. Procesul e creat pentru aceia dintre noi care ar dori ca ceilalți să se schimbe și să reacționeze, dar numai dacă aleg să facă asta de bunăvoie și cu compasiune. Obiectivul CNV este să creeze o relație bazată pe onestitate și empatie. Cînd ceilalți știu că principalul nostru interes e legat de calitatea relației și că ne așteptăm ca procesul să satisfacă nevoile tuturor, atunci vor avea încredere că cererile noastre sînt cereri autentice, și nu pretenții camuflate.

Scopul nostru e o relație bazată pe onestitate și empatie.

Conștientizarea obiectivului e greu de menținut, mai ales pentru părinți, profesori, manageri și alte persoane a căror muncă e centrată pe influențarea oamenilor și obținerea de modificări comportamentale. O mamă s-a întors după pauza de prînz a unui seminar și mi-a spus: „Marshall, m-am dus acasă și am încercat. N-a funcționat." I-am cerut să descrie ce a făcut.

„Mi-am exprimat sentimentele și nevoile, așa cum am exersat aici. Nu l-am criticat și nu l-am judecat pe fiul meu. I-am spus: «Cînd văd că nu ai făcut treburile pe care ai spus că le faci, mă simt foarte dezamăgită. Voiam să vin acasă și să găsesc ordine și treburile tale terminate.» Apoi, am făcut o cerere: i-am spus că vreau să facă imediat curățenie."

„Se pare că ai exprimat clar toate elementele", am comentat eu. „Ce s-a întîmplat?"

„N-a vrut."

„Apoi ce s-a întîmplat?", am întrebat eu.

„I-am spus că nu poate trăi toată viața fiind lenes și iresponsabil."

Mi-am dat seama că femeia nu era capabilă încă să distingă între exprimarea cererilor și emiterea de pretenții. Considera procesul ca fiind eficient doar dacă oamenii se conformau „cererilor" ei. În fazele inițiale ale învățării acestui proces, e posibil să aplicăm elementele CNV mecanic, fără să fim conștienți de scopul implicit.

Uneori însă, chiar și cînd sîntem conștienți de intenția noastră și ne exprimăm cererea cu grijă, unii pot auzi o pretenție. E valabil mai ales cînd ocupăm poziții de autoritate și discutăm cu persoane care au avut antecedente cu figuri autoritare constrîngătoare.

Odată, administratorul unui liceu m-a invitat să le demonstrez profesorilor cum poate ajuta CNV în relația cu elevii care nu cooperau așa cum și-ar fi dorit cadrele didactice.

Am fost rugat să mă întîlnesc cu patruzeci de elevi care fuseseră catalogați drept „inadaptați social și emoțional". Am fost uimit de felul în care astfel de etichete pot funcționa ca profeții autoîmplinite. Dacă ești etichetat astfel, nu e ca și cum ți s-ar permite să te distrezi la școală, refuzînd să faci ce ți se cere? Punîndu-le oamenilor etichete, tindem să ne purtăm cu ei într-un fel care contribuie tocmai la comportamentul care ne îngrijorează, pe care îl vedem apoi ca o nouă confirmare a diagnosticului nostru. Din moment ce elevii știau că fuseseră clasificați ca „inadaptați

social și emoțional", atunci cînd am intrat n-am fost surprins că majoritatea erau urcați pe pervazuri și le strigau obscenități prietenilor din curtea școlii. Am început cu o cerere: „Aș vrea să veniți toți și să vă așezați în bănci, ca să vă pot spune cine sînt și ce-aș vrea să facem azi." Jumătate dintre elevi au venit. Nefiind sigur că m-au auzit toți, am repetat. După asta, și ceilalți elevi s-au așezat în bănci, cu excepția a doi băieți care au rămas pe un pervaz. Spre ghinionul meu, erau cei mai mari elevi din clasă.

„Scuzați-mă", le-am spus. „Vrea unul dintre voi doi să-mi spună ce a auzit că am spus?" Unul dintre ei s-a întors spre mine și a rostit iritat: „Da, ai zis că trebuie să ne așezăm." Mi-am spus, în sinea mea: „Mi-a interpretat cererea ca pe o pretenție."

Cu voce tare, am spus: „Domnule" (am învățat să mă adresez întotdeauna cu „dle" oamenilor cu bicepși ca ai lui, mai ales cînd pe unul dintre ei are un tatuaj), „vrei să-mi spui cum aș fi putut să vă comunic ce voiam fără să pară că v-am dat un ordin?" Fiind obișnuit să aștepte pretenții de la figuri autoritare, a fost surprins de abordarea mea diferită. „Cum vă pot comunica ce doresc de la voi, fără să pară că nu-mi pasă de părerile voastre?", am repetat. El a ezitat puțin și a ridicat din umeri: „Nu știu."

„Ce se întîmplă acum între noi doi e un bun exemplu pentru ce voiam să discutăm astăzi. Cred că oamenii se pot simți mult mai bine în compania altora dacă spun ceea ce doresc fără să dea ordine. Cînd vă transmit ce mi-aș dori, nu spun că, dacă nu executați, vă fac viața un chin. Nu știu cum pot comunica într-un mod care să vă inspire încredere." Spre ușurarea mea, tînărului i s-a părut rezonabil ce am spus și, împreună cu prietenul lui, a venit să

se alăture grupului. În astfel de situații, poate dura puțin pînă cînd cererile noastre vor fi primite exact așa cum sînt.

Cînd facem o cerere, ne ajută să fim atenți la idei de genul următor, care transformă automat cererile în pretenții:

- Ar *trebui* să curețe în urma lui.
- Ea *n-are voie* să nu facă ce îi cer.
- *Merit* o mărire de salariu.
- *Am dreptate* să-i pun să stea peste program.
- Am *dreptul* la mai mult timp liber.

Cînd ne formulăm nevoile astfel, tindem să-i judecăm pe ceilalți cînd nu fac ce le-am cerut. Și eu am avut această tendință în trecut, cînd fiul meu cel mic nu ducea gunoiul. Cînd am împărțit treburile gospodărești, el fusese de acord cu sarcina ce-i revenise, dar în fiecare zi aveam o nouă ceartă pe tema gunoiului. Zilnic îi reaminteam — „Asta e treaba ta, toți avem o sarcină" etc. — cu singurul scop de a-l face să ducă gunoiul.

În cele din urmă, într-o seară am analizat mai atent tot ce îmi spusese el despre motivele pentru care gunoiul nu era dus. Am scris cîntecul următor după discuția din seara aceea. Cînd fiul meu a simțit că empatizez cu poziția lui, a început să ducă gunoiul fără să mai fie nevoie să-i reamintesc.

Cîntec de la Brett

Dacă înțeleg clar și bine
că nu pretinzi nimic de la mine,
fac de obicei ce ai dorit.
Dar dacă vii cu gura mare
ca un șef mare și tare,
vei vedea că discuți cu un zid.

Iar cînd îmi amintești
atît de smerit
tot ce-ai făcut tu pentru mine,
fii pregătit:
începe tărăboiul.
Poți să strigi,
poți să scuipi,
să țipi, să suspini, să te înfurii;
eu tot n-o să duc gunoiul.
Chiar dacă tu te vei schimba,
s-ar putea să dureze ceva
pînă cînd te iert și dau totul uitării.
Deoarece mi s-a părut că pînă acum
nu m-ai considerat și pe mine om
pînă cînd nu ți-am împlinit așteptările.

Rezumat

A patra componentă a CNV se referă la *ce dorim să cerem de la ceilalți pentru a ne îmbogăți viața.* Încercăm să evităm formulările vagi, abstracte sau ambigue și să folosim un limbaj afirmativ, centrat pe acțiuni, comunicînd ce anume *cerem*, nu ce *nu cerem*.

Cînd vorbim, cu cît exprimăm mai clar ce așteptăm de la ceilalți, cu atît avem șanse mai mari să primim acel lucru. Fiindcă mesajul pe care îl transmitem nu e întotdeauna identic cu cel recepționat, trebuie să învățăm cum să aflăm dacă mesajul nostru a fost înțeles corect. Mai ales atunci cînd ne adresăm unui grup, trebuie să specificăm clar natura răspunsului pe care îl așteptăm. Altfel, putem iniția discuții neproductive, care irosesc timpul grupului.

Cererile sînt văzute ca pretenții atunci cînd ascultătorii cred că vor fi blamați sau pedepsiți dacă nu se conformează. Putem să-i ajutăm pe ceilalți să aibă încredere că le comunicăm o cerere, nu o pretenție, indicîndu-le că dorim să ne satisfacă cererea doar dacă o pot face de bunăvoie. Scopul CNV nu este să schimbe oamenii și comportamentul lor pentru ca noi să ne impunem punctul de vedere, ci să ne ajute să stabilim relații bazate pe onestitate și empatie care, în final, să satisfacă nevoile tuturor.

CNV în acțiune

Exprimarea temerilor generate de faptul că cel mai bun prieten fumează

Al și Burt sînt buni prieteni de peste 30 de ani. Al, nefumător, a făcut tot ce a putut de-a lungul timpului pentru a-l convinge pe Burt să renunțe la obiceiul lui de a fuma două pachete pe zi. Sesizînd că tusea tabagică a prietenului său s-a agravat în ultimul an, Al a izbucnit într-o zi cu toată energia și vitalitatea blocate în furia și frica pe care nu le exprimase.

Al: Burt, știu că am discutat despre asta de zeci de ori, dar ascultă-mă. Mă tem că nenorocitele astea de țigări te vor omorî! Ești prietenul meu cel mai bun și vreau să fii alături de mine cît mai mult timp posibil. Te rog, nu te gîndi că te judec. Nu o fac, sînt doar îngrijorat. *(În trecut, cînd Al încercase să-l convingă să renunțe, Burt îl acuzase de multe ori că îl judecă.)*

Burt: Nu, înțeleg îngrijorarea ta. Sîntem prieteni de multă vreme...

Al: *(făcînd o cerere)* Ai fi dispus să te lași?

Burt: Mi-aș dori să pot.

Al: *(identificînd sentimentele și nevoile care îl împiedică pe Burt să fie de acord cu cererea)* Ți-e frică să încerci pentru că nu vrei să ai un eșec?

Burt: Da... știi bine de cîte ori am încercat pînă acum... Știu că oamenii își fac o părere proastă despre mine pentru că nu reușesc să mă las.

Al: *(presupunînd ce și-ar dori Burt să ceară)* Eu nu mi-am făcut o părere proastă despre tine. Și dacă ai încerca și n-ai reușit, tot nu mi-aș face. Mi-aș dori să încerci.

Burt: Mulțumesc. Dar tu nu ești singurul om din viața mea... E vorba de toți ceilalți. Se vede în ochii lor — m-ar considera un ratat.

Al: *(empatizînd cu sentimentul lui Burt)* E copleșitor să-ți faci griji pentru ce ar gîndi ceilalți, cînd simplul fapt de a te lăsa e suficient de greu?

Burt: Detest ideea că aș putea fi dependent, că am ceva ce nu pot controla...

Al: *(privindu-l în ochi pe Burt, dă din cap afirmativ. Interesul și atenția lui Al pentru sentimentele și nevoile lui Burt sînt exprimate de privire și de tăcerea care urmează.)*

Burt: Nici nu-mi mai face plăcere să fumez. E ca și cum aș fi un paria dacă o fac în public. E jenant.

Al: *(continuînd să empatizeze)* S-ar zice că vrei să te lași, dar ți-e teamă că nu vei reuși — și că asta se va repercuta asupra încrederii și imaginii tale de sine.

Burt: Da, cred că așa e... Știi, nu cred că am mai vorbit despre asta. De obicei, cînd oamenii îmi spun să mă las, le zic să mă lase în pace. Mi-ar plăcea să mă las, dar nu suport toată presiunea asta din partea celorlalți.

Al: Eu nu vreau să te presez. Nu știu dacă te pot lecui de frica ta de eșec, dar mi-aș dori să te susțin așa cum pot. Asta dacă... vrei să o fac...

Burt: Da, vreau. Sînt impresionat de grija și de disponibilitatea ta. Dar... să zicem că nu sînt pregătit încă. E în ordine pentru tine?

Al: Sigur, Burt. O să te plac la fel de mult. Doar că aș vrea să te plac mai mult timp! *(Pentru că cererea lui Al a fost o cerere autentică, nu o pretenție, el rămîne conștient de angajamentul față de calitatea relației, indiferent de răspunsul lui Burt. Împărtășește acest lucru și își exprimă respectul față de nevoia de autonomie a lui Burt prin cuvintele „o să te plac la fel de mult", exprimîndu-și în același timp nevoia proprie: „să te plac mai mult timp.")*

Burt: Bine. Atunci poate încerc din nou... Dar nu mai spune nimănui, te rog.

Al: Sigur, tu decizi cînd ești pregătit; eu nu pomenesc nimic nimănui.

Exercițiul 4
EXPRIMAREA UNEI CERERI

Ca să vedem dacă avem aceeași părere despre exprimarea clară a cererilor, încercuiți numărul din fața acelor enunțuri în care vorbitorul cere clar să fie întreprinsă o anumită acțiune.

1. „Vreau să mă înțelegi."
2. „Aș vrea să-mi spui un lucru pe care l-am făcut și l-ai apreciat."

3. „Mi-ar plăcea să ai mai multă încredere în tine."
4. „Vreau să renunți la băutură."
5. „Aș vrea să mă lași să fiu eu însămi."
6. „Aș vrea să fii sincer cu mine în legătură cu întîlnirea de ieri."
7. „Aș vrea să conduci cu viteza legală sau mai încet."
8. „Mi-ar plăcea să te cunosc mai bine."
9. „Mi-ar plăcea să dai dovadă de respect față de intimitatea mea."
10. „Mi-ar plăcea să pregătești mai des cina."

Iată răspunsurile mele la Exercițiul 4:

1. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. După mine, cuvîntul „înțelegi" nu specifică clar acțiunea care e solicitată. Vorbitorul ar fi putut spune: „Aș vrea să-mi spui ce ai auzit că am spus."
2. Dacă ați încercuit acest număr, sîntem de aceeași părere: enunțul exprimă clar cererea vorbitorului.
3. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. După mine, cuvintele „să ai mai multă încredere" nu exprimă o acțiune specifică solicitată. Vorbitorul ar fi putut spune: „Mi-ar plăcea să urmezi un curs de comunicare, care cred că ți-ar îmbunătăți încrederea în tine."
4. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. După mine, cuvintele „să renunți la băutură" nu exprimă clar ce dorește vorbitorul, ci ce nu dorește. Ar fi putut spune: „Vreau să-mi spui ce nevoi îți sînt satisfăcute de băutură și să discutăm despre alte modalități de a ți le satisface."

5. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. După mine, cuvintele „să mă lași să fiu eu însămi" nu exprimă o acțiune specifică solicitată. Vorbitorul ar fi putut spune: „Vreau să-mi spui că nu vei pune capăt relației noastre — chiar dacă eu fac lucruri care nu-ți plac."
6. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. După mine, cuvintele „să fii sincer cu mine" nu exprimă clar o acțiune specifică solicitată. Vorbitorul ar fi putut spune: „Vreau să-mi spui ce părere ai despre ce am făcut și ce ți-ar plăcea să fac altfel."
7. Dacă ați încercuit acest număr, sîntem de aceeași părere: enunțul exprimă clar cererea vorbitorului.
8. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. După mine, propoziția nu exprimă clar o acțiune specifică solicitată. Vorbitorul ar fi putut spune: „Mi-ar plăcea să-mi spui dacă ai fi dispusă să luăm prînzul împreună o dată pe săptămînă."
9. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. După mine, cuvintele „să dai dovadă de respect față de intimitatea mea" nu exprimă clar o acțiune specifică solicitată. Vorbitorul ar fi putut spune: „Mi-ar plăcea să fii de acord să bați la ușă înainte să intri în biroul meu."
10. Dacă ați încercuit acest număr, nu sîntem de aceeași părere. După mine, cuvintele „mai des" nu exprimă clar o acțiune specifică solicitată. Vorbitorul ar fi putut spune: „Mi-ar plăcea să pregătești cina în fiecare seară de luni."

CAPITOLUL 7

Cum acceptăm cu empatie

Cele două părți ale CNV:
– exprimarea onestă
– acceptarea empatică

Ultimele patru capitole au descris cele patru elemente ale CNV: ce observăm, ce simțim, ce nevoi avem și ce am dori să cerem ca să ne îmbogățim viața. Acum vom trece de la exprimarea propriilor trăiri la aplicarea acelorași patru elemente cînd ascultăm ce observă, simt, au nevoie și cer ceilalți. Vom numi această parte a procesului „acceptare empatică".

Prezența: Nu face nimic, fii prezent

Empatia este înțelegerea plină de respect a experiențelor celorlalți. Filozoful chinez Chuang-Tzu a afirmat că adevărata empatie presupune să asculți cu toată ființa: „A auzi doar cu urechile e un lucru. Însă auzul înțelegerii este altceva. Auzul spiritului nu e limitat la o facultate, la urechi sau la minte. De aceea, necesită golirea tuturor facultăților. Cînd toate facultățile sînt golite, întreaga ființă ascultă. Are loc

Empatia: golirea minții și ascultarea cu întreaga ființă.

atunci o cunoaștere directă a ceea ce se află în fața ta, ceva ce nu poate fi auzit cu urechea sau înțeles cu mintea."

În relațiile cu ceilalți, empatia apare doar atunci cînd ne-am debarasat cu succes de toate ideile preconcepute și judecățile despre ei. Martin Buber, filosof israelian născut în Austria, descrie această calitate a prezenței pe care viața o cere de la noi: „În ciuda tuturor asemănărilor, orice situație din viață are, la fel ca un copil nou-născut, un chip nou, care n-a mai existat niciodată și nici nu va mai exista. Îți cere o reacție ce nu poate fi pregătită dinainte. Nu cere nimic din trecut. Cere prezență, responsabilitate; te cere pe tine."

Prezența pe care o necesită empatia nu e ușor de menținut. „Capacitatea de a acorda atenție unei persoane care suferă este un lucru foarte rar și dificil; e aproape un miracol; e un miracol", afirmă autoarea franceză Simone Weil. „Aproape toți cei care consideră că au această capacitate nu o posedă, de fapt." În locul empatiei, avem tendința să oferim sfaturi sau asigurări, să ne explicăm propria poziție sau trăire emoțională. Empatia implică însă concentrarea întregii atenții asupra mesajului vorbitorului. Le oferim celorlalți timpul și spațiul de care au nevoie ca să se exprime pe deplin și să se simtă înțeleși. Există un proverb budist care descrie sugestiv această capacitate: „Nu face nimic, fii prezent."

Întreabă înainte să oferi un sfat sau o asigurare.

Pentru un interlocutor care are nevoie de empatie e adesea frustrant cînd presupunem că ar avea nevoie de asigurări sau de sfaturi și soluții. Am primit o lecție de la fiica mea, care m-a învățat să verific dacă sfatul sau

asigurarea sînt dorite înainte să le ofer. Se uita într-o zi în oglindă și a spus: „Sînt urîtă ca o purcică."

„Ești cea mai superbă ființă pe care a creat-o Dumnezeu pe fața Pămîntului", am declarat eu. Ea mi-a aruncat o privire exasperată, a exclamat „Of, tată!", și a ieșit din cameră trîntind ușa.

Prietena mea, Holley Humphrey, a identificat cîteva comportamente obișnuite care ne împiedică să fim suficient de prezenți pentru a le oferi empatie celorlalți. Iată în continuare cîteva exemple:

- Sfaturile: „Cred că ar trebui..." „Cum se face că n-ai...?"
- Punerea în inferioritate: „Asta nu-i nimic; să vezi ce mi s-a întîmplat mie..."
- Educarea/instruirea: „Ai putea transforma experiența aceasta într-una foarte pozitivă, dacă ai..."
- Consolarea: „N-a fost vina ta; ai făcut tot ce se putea."
- Istorisirile: „Asta îmi amintește de o întîmplare..."
- Expedierea: „Înveselește-te. Nu te mai simți așa prost."
- Compătimirea: „Sărmanul de tine..."
- Interogarea: „Cînd a început asta?"
- Justificarea: „Te-aș fi sunat, dar..."
- Corectarea: „Nu s-a întîmplat așa."

În cartea *When Bad Things Happen to Good People*, rabinul Harold Kushner descrie cît de dureros a fost pentru el să asculte cuvintele pe care i le spuneau oamenii cu scopul de a-l face să se simtă mai bine atunci cînd fiul lui era pe moarte. Și mai dureros a fost cînd și-a dat seama că timp de douăzeci de ani le-a spus altora aceleași lucruri în situații similare!

Credința că trebuie să „rezolvăm" situații și să-i facem pe ceilalți să se simtă mai bine ne împiedică să fim prezenți.

Aceia dintre noi care lucrează ca psihoterapeuți sau consilieri sînt în mod special predispuși la o astfel de atitudine. Odată, cînd lucram cu douăzeci și trei de profesioniști din domeniul sănătății psihice, le-am cerut să scrie cuvînt cu cuvînt cum ar răspunde unui client care afirmă: „Mă simt foarte deprimat. Nu văd nici un motiv să mai trăiesc." Am strîns răspunsurile lor și am anunțat: „Voi citi acum cu voce tare ce a scris fiecare dintre voi. Imaginați-vă că sînteți persoana care și-a exprimat starea de deprimare și ridicați mîna după fiecare răspuns care vă dă senzația că ați fost înțeles." S-a ridicat mîna la numai trei din cele douăzeci și trei de răspunsuri. Întrebările de genul: „Cînd a început asta?" au fost foarte frecvente; ele lasă impresia că profesionistul solicită informațiile necesare pentru a diagnostica și a trata apoi problema. În realitate, înțelegerea rațională a unei probleme blochează genul de prezență pe care îl cere empatia. Cînd ne gîndim la cuvintele celuilalt și la felul în care acestea se leagă cu teoriile noastre, ne uităm la el — nu sîntem alături de el. Ingredientul-cheie al empatiei este prezența: sîntem în întregime prezenți alături de celălalt și de experiența sa. Calitatea prezenței distinge empatia de înțelegerea rațională sau compătimire. Deși putem alege uneori să-i compătimim pe ceilalți simțind ceea ce simt ei, trebuie să fim conștienți că în acele momente nu oferim empatie.

Înțelegerea rațională blochează empatia.

Ascultarea sentimentelor și nevoilor

În CNV, indiferent de cuvintele pe care oamenii le folosesc pentru a se exprima, noi sîntem atenți la observațiile, sentimentele, nevoile lor și la ce anume cer pentru a-și îmbogăți viața. Imaginați-vă că i-ați împrumutat mașina unui nou vecin care a apelat la voi fiindcă avea o urgență personală. Cînd află familia voastră, reacționează vehement: „Ești fraier că ai avut încredere într-un străin!" Dialogul care urmează arată cum puteți intra în contact cu sentimentele și nevoile membrilor familiei în loc (1) să vă blamați, să luați vina asupra voastră, sau (2) să-i blamați și să-i judecați pe ei.

Indiferent ce spun ceilalți, noi auzim doar (a) ce observă, (b) ce simt, (c) ce nevoi au și (d) ce ne cer ei.

În această situație, e evident ce observă familia și la ce reacționează: împrumutarea mașinii unui om relativ străin. În alte situații, e posibil să nu fie atît de clar. Dacă un coleg ne spune: „Nu ești un bun camarad", e posibil să nu știm ce anume observă, dar, de obicei, putem ghici comportamentul care a atras afirmația.

Dialogul următor de la un seminar demonstrează dificultatea de a ne concentra asupra sentimentelor și nevoilor celorlalți cînd sîntem obișnuiți să ne asumăm responsabilitatea pentru sentimentele lor și să luăm vina asupra noastră pentru mesajele primite. Femeia implicată în acest dialog voia să învețe să asculte sentimentele și nevoile din spatele anumitor afirmații ale soțului ei. I-am sugerat să-și imagineze cum se simte el, ce nevoi are și apoi să-și verifice supozițiile.

Afirmația soțului: „Ce rost are să discut cu tine? Nu mă asculți niciodată."

Femeia: „Ești nefericit cu mine?"

Marshall B. Rosenberg: „Cînd spui «cu mine», presupui că sentimentele lui sînt rezultatul acțiunilor tale. Aș prefera să spui «Ești nefericit pentru că aveai nevoie...?», și nu «Ești nefericit cu mine». Asta ți-ar orienta atenția spre ce se întîmplă în el și micșorează probabilitatea să te simți atacată de mesaj."

Femeia: „Dar ce să spun? «Ești nefericit pentru că tu...?» Pentru că tu ce?"

MBR: „Folosește indiciile din conținutul mesajului soțului tău: «Ce rost are să discut cu tine? Nu mă asculți niciodată.» Ce nevoie nu-i este satisfăcută atunci cînd spune asta?"

Ascultăm ce nevoi au oamenii, nu ce gîndesc despre noi.

Femeia: *(încercînd să empatizeze cu nevoile exprimate în mesajul soțului ei)* „Ești nefericit pentru că simți că nu te înțeleg?"

MBR: „Observă că te concentrezi pe ce gîndește el, nu pe ce are nevoie. Cred că oamenii ți se vor părea mai puțin amenințători dacă înțelegi ce nevoi au, și nu ce gîndesc despre tine. În loc să deduci că e nefericit deoarece crede că nu-l asculți, concentrează-te asupra nevoii lui, spunînd: «Ești nefericit fiindcă ai nevoie...»"

Femeia: *(încercînd din nou)* „Te simți nefericit pentru că ai nevoie să fii ascultat?"

MBR: *„La asta m-am gîndit. E vreo diferență pentru tine dacă îi înțelegi mesajul astfel?"*

Femeia: „Categoric — o mare diferență. Înțeleg ce se întîmplă cu el fără să mă gîndesc că am făcut eu ceva greșit."

Parafrazarea

După ce ne concentrăm atenția și ascultăm ce observă, simt și au nevoie ceilalți și ce anume cer pentru a-și îmbogăți viața, ne putem dori să redăm mesajul lor parafrazîndu-l așa cum l-am înțeles. În discuția anterioară despre cereri (capitolul 6), am arătat cum să solicităm o reflectare; acum vom vorbi despre felul în care oferim acest lucru altora.

Dacă am recepționat corect mesajul celuilalt, parafraza noastră îi va confirma. Pe de altă parte, dacă parafraza e incorectă, interlocutorul are posibilitatea să ne corecteze. Un alt avantaj al alegerii noastre de a reda mesajul pentru interlocutor este că îi oferă acestuia timp să reflecteze la ce a spus și ocazia să se observe mai profund.

CNV sugerează să parafrazăm sub forma unor întrebări care dezvăluie ce am înțeles noi și îl invită pe interlocutor să ne corecteze dacă e nevoie. Întrebările se pot concentra pe:

A) ce observă celălalt: „Te referi la serile în care am fost plecat săptămîna trecută?"

B) cum se simte celălalt și nevoile care generează aceste sentimente: „Te simți rănit pentru că ai dori să primești mai multă apreciere pentru eforturile tale?"

C) cererile celuilalt: „Vrei să-ți dezvălui ce motive am avut să spun ce am spus?"

Aceste întrebări presupun să înțelegem ce se petrece în celălalt și să-l invităm să ne corecteze dacă am înțeles greșit. Remarcați diferența între întrebările de mai sus și cele care urmează:

a) „La ce anume te referi din ce-am făcut?"
b) „Cum te simți?" „De ce te simți așa?"
c) „Ce vrei să fac în legătură cu asta?"

Al doilea set de întrebări solicită informații fără ca mai întîi să fi înțeles realitatea interlocutorului. Deși *par a fi* cea mai directă modalitate de a intra în contact cu trăirea interioară a celuilalt, am descoperit că întrebările de acest tip nu sînt cea mai sigură cale de a obține informațiile pe care le dorim. Multe dintre ele pot lăsa impresia că sîntem un profesor care ascultă un elev sau un psihoterapeut care lucrează la un caz. Dacă totuși decidem să solicităm informații așa, eu am descoperit că oamenii se simt mai confortabil atunci cînd le dezvăluim mai întîi sentimentele și nevoile ce motivează întrebările noastre. Astfel, în loc să întrebăm pe cineva: „Ce am făcut?", putem spune: „Sînt frustrat pentru că mi-ar plăcea să știu mai clar la ce te referi. Ești dispus să-mi amintești ce am făcut ca să ajungi să mă vezi în felul acesta?" Poate că nu e un pas necesar sau util în situațiile în care sentimentele și nevoile noastre sînt clar exprimate de context sau de tonul vocii, dar îl recomand cu precădere în

> Cînd cerem informații, ne exprimăm mai întîi propriile sentimente și nevoi.

momentele cînd întrebările pe care le punem sînt însoțite de emoții puternice.

Cum ne dăm seama dacă într-o situație e necesar să reflectăm mesajul celuilalt? Desigur, dacă nu sîntem siguri că l-am înțeles bine, putem folosi parafrazarea pentru a-l invita pe interlocutor să ne corecteze. Dar chiar dacă sîntem siguri că l-am înțeles, putem simți că celălalt dorește să-i confirmăm că mesajul său a fost receptionat corect. Poate exprima deschis această dorință întrebînd: „E clar?" sau: „Înțelegi ce vreau să spun?" În astfel de momente, o parafrază clară este adesea o asigurare mai bună decît un simplu „Da, am înțeles".

De exemplu, la scurt timp după ce a participat la un curs de CNV, o femeie care lucra ca voluntar într-un spital a fost rugată de asistente să discute cu o pacientă în vîrstă: „I-am spus pacientei că nu e grav bolnavă și că s-ar face bine dacă și-ar lua medicamentele, însă ea stă în salon toată ziua și repetă: «Vreau să mor. Vreau să mor.»" Voluntara a mers la bătrînă și, așa cum anticipaseră asistentele, a găsit-o stînd singură, șoptind întruna: „Vreau să mor."

„Așadar, vrei să mori", a empatizat voluntara. Surprinsă, femeia s-a oprit și a părut ușurată. A început să-i spună că nimeni nu înțelegea cît de cumplit se simțea. Voluntara a continuat să redea sentimentele femeii; în scurt timp, dialogul lor a devenit atît de cald, încît au ajuns să stea una lîngă alta, fiecare ținînd un braț în jurul celeilalte. Ceva mai tîrziu, asistentele au întrebat-o pe voluntară care fusese formula ei magică: bătrîna începuse să mănînce, să-și ia medicamentele și era mai bine dispusă. Chiar dacă asistentele încercaseră să o ajute cu sfaturi și asigurări, abia cînd a interacționat cu voluntara, pacienta a primit ce avea

de fapt, nevoie: un contact cu altă ființă umană care i-a putut asculta disperarea profundă.

Nu există postulate infailibile pentru situațiile în care e nevoie de parafrazare, dar ca o regulă empirică, ne putem aștepta ca interlocutorii care transmit un mesaj cu mare încărcătură emoțională să aprecieze dacă îl reflectăm. Cînd transmitem noi un mesaj, putem ușura situația ascultătorului specificînd clar cînd dorim și cînd nu dorim ca spusele să ne fie reflectate.

Redă mesajele cu încărcătură emoțională.

Sînt situații cînd putem alege să nu redăm verbal spusele cuiva, din respect pentru anumite norme culturale. De exemplu, un bărbat chinez a participat la un seminar pentru a învăța cum să asculte sentimentele și nevoile din spatele remarcelor tatălui său. Fiindcă nu suporta criticile și atacurile pe care le auzea tot timpul în cuvintele părintelui, bărbatul detesta să-și viziteze tatăl și îl evita luni la rînd. A venit la mine zece ani mai tîrziu și mi-a spus că abilitatea de a sesiza sentimentele și nevoile îi transformase atît de radical relația cu tatăl lui, încît aveau o legătură apropiată și afectuoasă. Totuși, chiar dacă era atent la sentimentele și nevoile părintelui său, nu parafraza ce auzea. „Nu o spun niciodată cu voce tare", mi-a explicat el. „În cultura noastră, să vorbești direct cu o persoană despre sentimentele sale nu e un lucru obișnuit. Dar mulțumită faptului că nu mai interpretez spusele lui ca pe un atac, ci ca pe

Parafrazează doar atunci cînd aceasta contribuie la sporirea compasiunii și înțelegerii.

propriile lui sentimente și nevoi, relația noastră a devenit minunată."

„Așadar, nu vei vorbi niciodată direct cu el despre sentimente, dar te ajută să le poți sesiza?", am întrebat eu.

„Nu, acum cred că sînt pregătit", a răspuns el. „Acum, cînd avem o relație solidă, dacă i-aș spune: «Tată, aș vrea să pot vorbi cu tine direct despre ceea ce simțim», e posibil să fie pregătit pentru asta."

Cînd parafrazăm, tonul vocii este foarte important. Cînd își aud cuvintele reflectate, oamenii sînt sensibili și la cea mai fină nuanță de critică sau sarcasm. La fel, resimt negativ un ton declarativ, care lasă impresia că noi le spunem ce se întîmplă în interiorul lor. Dacă ascultăm cu atenție sentimentele și nevoile celorlalți, tonul nostru le va comunica faptul că întrebăm dacă am înțeles — și nu că pretindem să fi înțeles.

Trebuie să fim pregătiți și pentru posibilitatea ca intenția din spatele parafrazei noastre să fie interpretată greșit. „Nu mă lua cu tîmpenii de-astea psihologice!", e posibil să ni se spună. Dacă se întîmplă, ne continuăm efortul de a sesiza sentimentele și nevoile interlocutorului; poate că în acest caz el nu are încredere în motivele noastre și are nevoie să ne înțeleagă mai bine intențiile înainte să poată aprecia parafrazele noastre. Așa cum am văzut, toate criticile, atacurile, insultele și judecățile dispar cînd ne concentrăm atenția pe ascultarea sentimentelor și nevoilor din spatele unui mesaj. Cu cît exersăm mai mult, cu atît înțelegem mai bine un adevăr

În spatele mesajelor intimidante sînt doar oameni care ne cer să le satisfacem nevoile.

simplu: în spatele tuturor mesajelor de care ne-am lăsat intimidați sînt doar oameni cu nevoi nesatisfăcute, care ne cer să contribuim la starea lor de bine. Cînd ascultăm conștienți de acest lucru, nu ne simțim niciodată dezumanizați de ceea ce au alții să ne spună.

Ne simți dezumanizați doar cînd ne lăsăm prinși în imaginile sau gîndurile negative cu privire la propria persoană. Așa cum a sugerat scriitorul și mitologul Joseph Campbell, „întrebarea *Ce părere își vor face despre mine?* trebuie lăsată deoparte, ca să fim fericiți". Începem să trăim fericirea cînd devenim conștienți că mesajele pe care le-am perceput în trecut drept critice sau dezaprobatoare sînt, de fapt, daruri: oportunități de a oferi celor care suferă.

Un mesaj dificil devine o șansă de a îmbogăți viața cuiva.

Dacă se întîmplă des ca oamenii să nu aibă încredere în motivele sau sinceritatea noastră cînd le parafrazăm cuvintele, poate că e cazul să ne examinăm mai atent intențiile. Poate că parafrazăm și folosim componentele CNV în mod mecanic, fără să rămînem conștienți de scop. Ne putem întreba, de exemplu, dacă sîntem mai interesați de aplicarea „corectă" a procesului decît de contactul cu ființa umană din fața noastră. Sau poate că, deși folosim CNV, singurul nostru interes e să schimbăm comportamentul acesteia.

Unii oameni sînt rezervați în privința parafrazării, considerînd-o pierdere de vreme. Un edil a explicat în timpul unui exercițiu practic: „Sînt plătit să ofer date și soluții, nu să stau și să fac psihoterapie cu toți cei care intră în biroul meu." Același edil însă avea de-a face cu cetățeni

furioși care veneau la el cu probleme în care puneau suflet și plecau nesatisfăcuți din cauză că nu fuseseră ascultați. Unii dintre ei mi-au mărturisit ulterior: „Cînd intri în biroul lui, îți dă o grămadă de date, dar nu știi niciodată dacă a auzit ce i-ai spus. Cînd se întîmplă asta, nici nu mai ai încredere în datele lui."

Parafrazarea economisește timp.

Parafrazarea economisește timp, nu îl irosește. Studiile asupra negocierilor din managementul forței de muncă demonstrează că timpul necesar pentru soluționarea unui conflict se reduce la jumătate cînd negociatorul acceptă, înainte de a răspunde, să repete fidel ce a spus antevorbitorul.

Îmi amintesc de un bărbat care a fost sceptic la început cu privire la valoarea parafrazării. El și soția lui participau la un seminar de CNV într-o perioadă în care căsnicia lor se confrunta cu serioase probleme. În timpul seminarului, soția i-a spus: „Tu nu mă asculți niciodată."

„Ba da", e replicat el.

„Ba nu", l-a contrazis ea.

M-am adresat soțului: „Mă tem că ai dovedit că are dreptate. Nu i-ai răspuns într-un mod care să-i comunice că ai ascultat-o."

El a fost mirat de argumentul meu, așa că i-am cerut permisiunea să joc rolul lui — pe care mi-a acordat-o bucuros, fiindcă el nu avea prea mare succes în acest rol. Eu și soția lui am purtat apoi următorul dialog:

Soția: „Nu mă asculți niciodată."

MBR în rolul soțului: „Mi se pare că ești foarte frustrată, deoarece ți-ar plăcea să simți o apropiere mai profundă între noi atunci cînd vorbim."

Soția a fost mișcată pînă la lacrimi cînd a primit, în sfîrșit, confirmarea că fusese înțeleasă. M-am întors către soț și i-am explicat: „Cred că asta îți transmite ea că are nevoie — o reflectare a sentimentelor și nevoilor ei care să-i confirme că a fost ascultată." Soțul a părut contrariat. „E tot ce și-a dorit?", a întrebat el, nevenindu-i să creadă că un gest atît de simplu a putut avea un impact atît de puternic asupra soției lui.

Puțin mai tîrziu, a trăit personal satisfacția cînd soția lui i-a reflectat o afirmație pe care el o făcuse într-o stare de mare intensitate emoțională. Bucurîndu-se de parafraza ei, bărbatul m-a privit și a declarat: „E adevărat." A primi dovezi concrete că cineva e în legătură empatică cu noi este o experiență intensă.

Menținerea empatiei

Eu recomand să le oferim celorlalți șansa să se exprime pe deplin înainte să ne îndreptăm atenția spre soluții sau cereri de ameliorare. Cînd trecem prea repede la cererile oamenilor, e posibil să nu ne facem cunoscut interesul autentic pentru sentimentele și nevoile lor; dimpotrivă, ei își pot face impresia că ne grăbim fie să scăpăm de ei, fie să le rezolvăm problema. Mai mult, primul mesaj este adesea ca vîrful unui aisberg; poate fi urmat de sentimente neexprimate, adesea mult mai puternice. Menținîndu-ne atenția asupra a ceea ce se întîmplă în interiorul celorlalți, le oferim șansa să-și exploreze și să-și exprime pe deplin propriul sine. Am bloca acest flux dacă ne-am îndrepta prea repede atenția spre cererea lor sau spre propria dorință de a ne exprima.

Să presupunem că o mamă vine și ne mărturisește: „Copilul meu e imposibil. Indiferent ce îi spun, el nu ascultă." Îi putem reflecta sentimentele și nevoile astfel: „Mi se pare că ești disperată și ți-ai dori să găsești o cale de a comunica cu fiul tău." Genul acesta de parafrază îl încurajează pe celălalt să-și îndrepte atenția spre interior. Dacă i-am reflectat corect afirmația, mama poate scoate la lumină alte sentimente: „Poate că e vina mea. Mereu țip la el." Ca ascultători, continuăm să fim atenți la sentimentele și nevoile exprimate, afirmînd, de exemplu: „Te simți vinovată pentru că uneori ți-ar fi plăcut să fii mai înțelegătoare cu el decît ai fost?" Dacă mama continuă să simtă înțelegere în reflectarea noastră, poate să-și exploreze mai profund sentimentele și să declare: „Sînt o mamă ratată." Rămînem atenți la sentimentele și nevoile exprimate: „Te simți descurajată și ai vrea să interacționezi altfel cu el?" Continuăm în maniera aceasta pînă cînd celălalt și-a epuizat toate sentimentele față de chestiunea în discuție.

Menținînd empatia, permitem interlocutorului să atingă niveluri mai profunde din interiorul său.

Știm că interlocutorul a primit empatia dorită cînd: a. percepem o diminuare a tensiunii sau b. fluxul vorbirii se întrerupe.

Ce dovezi avem că am empatizat adecvat cu interlocutorul? În primul rînd, cînd cineva își dă seama că tot ce se petrecea în interiorul său a primit înțelegere empatică deplină, va resimți o ușurare. Putem sesiza acest fenomen remarcînd o diminuare a

tensiunii în propriul nostru corp. Un al doilea semn, și mai evident, este că persoana se oprește din vorbit. Cînd nu sîntem siguri că am zăbovit suficient de mult în procesul respectiv, putem întreba: „Voiai să mai spui ceva?"

Cînd suferința ne blochează capacitatea de a empatiza

E imposibil să oferim cuiva un lucru pe care nu-l avem. În mod similar, dacă descoperim că nu putem sau nu dorim să empatizăm, în ciuda eforturilor noastre, acesta e de obicei un semn că sîntem prea înfometați de empatie ca să o putem oferi altora. Uneori, dacă recunoaștem deschis că starea noastră de disconfort ne împiedică să răspundem empatic, celălalt ne-ar putea oferi empatia de care avem nevoie.

> Avem nevoie de empatie pentru a oferi empatie.

În alte situații, poate fi necesar să ne oferim noi înșine empatie ca un „prim ajutor în caz de urgență", ascultînd ce se întîmplă în interiorul nostru cu aceeași calitate a prezenței și a atenției pe care o oferim altora. Dag Hammarskjold, fostul secretar general al Națiunilor Unite, a spus odată: „Cu cît asculți mai atent vocea ta interioară, cu atît vei auzi mai bine ce se întîmplă în exterior." Dacă devenim capabili să ne oferim nouă înșine empatie, în numai cîteva secunde trăim o eliberare spontană de energie, ce ne permite apoi să fim alături de celălalt. Dacă totuși nu se întîmplă așa, avem mai multe opțiuni.

Putem striga — nonviolent. Îmi amintesc că am petrecut trei zile mediind conflictul dintre două bande ai căror membri se omorau între ei. O bandă se numea Egiptenii

Negri; cealaltă, Departamentul de Poliție din Circumscripția de Est din St. Louis. Scorul era de 2 la 1: un total de trei morți într-o lună de zile. După trei zile încordate în care încercasem să aranjez între aceste grupuri o întîlnire la care să se asculte și să-și rezolve diferendele, conduceam spre casă și mă gîndeam că nu-mi mai doream să fiu vreodată în mijlocul unui conflict.

Primul lucru pe care l-am văzut cînd am intrat în casă au fost copiii mei încleștați într-o bătaie. Nu aveam energie să empatizez cu ei, așa că am strigat nonviolent: „Hei, sînt îndurerat! În clipa asta nu vreau să mă ocup de bătaia voastră! Vreau liniște și pace!" Fiul meu cel mare, care avea nouă ani pe atunci, s-a oprit, m-a privit și a întrebat: „Vrei să vorbim despre asta?" Dacă sîntem capabili să ne exprimăm liber suferința, fără să blamăm, cred că uneori și oamenii aflați într-o situație dificilă pot auzi nevoia noastră. Desigur, n-ar fi fost de dorit să urlu: „Ce e cu voi? Nu sînteți în stare să vă purtați ca frații? Abia am venit acasă, după o zi grea!"; sau să insinuez, indiferent cum, că de vină ar fi comportamentul lor. Strig nonviolent, cerînd atenție pentru nevoia disperată și suferința mea din momentul respectiv.

Însă dacă celălalt trăiește și el sentimente foarte intense și nu ne poate asculta sau lăsa în pace, a treia soluție este să ne îndepărtăm fizic de situația respectivă. Ne oferim o pauză și șansa de a dobîndi empatia de care avem nevoie, pentru a ne întoarce într-o dispoziție diferită.

Rezumat

Empatia este o înțelegere plină de respect a experiențelor celorlalți. În loc să oferim empatie, avem adesea un impuls puternic să dăm sfaturi sau asigurări și să ne explicăm poziția sau sentimentele proprii. Însă empatia ne cere să ne golim mintea și să-i ascultăm pe ceilalți cu întreaga ființă.

În CNV, indiferent de cuvintele pe care oamenii le folosesc pentru a se exprima, noi sîntem atenți la observațiile, sentimentele, nevoile și cererile lor. Apoi, putem reflecta toate acestea parafrazînd ce am înțeles. Menținem empatia, oferindu-le celorlalți șansa de a se exprima pe deplin înainte să ne îndreptăm atenția spre soluții sau cereri de ameliorare.

Avem nevoie de empatie pentru a oferi empatie. Cînd simțim că sîntem defensivi sau incapabili să empatizăm, e necesar (a) să ne oprim, să respirăm, să ne oferim nouă înșine empatie, (b) să strigăm nonviolent sau (c) să luăm o pauză.

CNV în acțiune

O soție se apropie de soțul ei aflat pe moarte

Un pacient a fost diagnosticat cu o formă avansată de cancer pulmonar. Scena următoare are loc la el acasă, iar protagoniștii sînt o asistentă medicală venită în vizită, pacientul și soția lui. Este ultima șansă pentru el să stabilească un contact emoțional cu soția sa și să discute despre moarte înainte să fie internat în spital. Soția începe

conversația cu asistenta, plîngîndu-se în legătură cu fizioterapeuta din echipa medicală de îngrijire la domiciliu care se ocupase de soțul ei.

Soția: E un fizioterapeut prost.

Asistenta: *(ascultînd empatic ce simte și ce dorește soția)* Ești deranjată și ai dori să acorde îngrijire de mai bună calitate?

Soția: Nu face nimic. L-a pus să se oprească din mers cînd i s-a accelerat pulsul.

Asistenta: *(continuînd să fie atentă la sentimentele și dorințele soției)* Vrei ca soțul tău să se simtă mai bine și te temi că, dacă fizioterapeutul nu-l stimulează, el nu se va reface?

Soția: *(începe să plîngă)* Da, mi-e foarte frică!

Asistenta: Te temi că îl vei pierde?

Soția: Da, am fost împreună atîta vreme...

Asistenta: *(ascultînd alte sentimente din spatele fricii)* Ești îngrijorată de ceea ce vei simți dacă el moare?

Soția: Nu-mi imaginez cum voi trăi fără el. A fost mereu alături de mine. Mereu.

Asistenta: Te întristezi cînd te gîndești cum va fi să trăiești fără el?

Soția: Nu mai am pe nimeni în afară de el. Doar pe el îl am, știi... Fiica mea nici nu vrea să vorbească cu mine.

Asistenta: Mi se pare că atunci cînd te gîndești la fiica ta ești frustrată, pentru că ți-ai dori alt fel de relație cu ea.

Soția: Îmi doresc să fi avut, dar e o persoană foarte egoistă. Nu știu de ce m-am mai chinuit să fac copii. Îmi e de mare ajutor acum!

Asistenta: Mi se pare că ești furioasă și dezamăgită deoarece ai dori să primești mai mult sprijin din partea familiei acum cînd soțul tău e bolnav.

Soția: Da, e foarte bolnav; nu știu cum voi trece singură prin asta. Nu am pe nimeni... n-am nici măcar cu cine să vorbesc, în afară de tine... acum. Nici măcar el nu vrea să vorbească despre asta... Uită-te la el! *(Soțul rămîne tăcut și impasibil.)* Nu spune nimic!

Asistenta: Ești tristă fiindcă ți-ai dori ca voi doi să vă sprijiniți unul pe celălalt și să vă simțiți mai apropiați?

Soția: Da. *(Face o pauză, după care exprimă o cerere.)* Vorbește cu el așa cum vorbești cu mine.

Asistenta: *(dorind să înțeleagă clar nevoia din spatele cererii soției)* Vrei ca el să fie ascultat într-un mod care să-l ajute să exprime ce simte?

Soția: Da, da, exact, asta e! Vreau să se simtă confortabil cînd vorbește și vreau să știu ce simte. *(Folosind presupunerea asistentei, soția poate să-și dea mai întîi seama ce dorește și apoi să găsească cuvintele pentru a exprima asta. E un moment-cheie: adesea, e dificil pentru oameni să identifice ce doresc într-o situație, chiar dacă probabil știu ce nu doresc. Vedem cum o cerere clară — „Vorbește cu el așa cum vorbești cu mine" — este un dar care îl abilitează pe celălalt. Asistenta poate acum să acționeze într-un mod despre care știe că e în concordanță cu dorințele soției. Acest lucru schimbă atmosfera din încăpere. Asistenta și soția lucrează acum împreună, amîndouă într-o manieră plină de compasiune.)*

Asistenta: *(întorcîndu-se spre sot)* Cum te simți cînd auzi ce a împărtășit soția ta?

Soțul: Eu o iubesc.

Asistenta: Te bucuri că ai ocazia să discuți despre asta cu ea?

Soțul: Da, avem nevoie să vorbim despre asta.

Asistenta: Ești dispus să ne spui ce simți în legătură cu boala?

Soțul: *(după o scurtă tăcere)* Nu mă simt foarte bine. *(Cuvintele „bine" și „rău" sînt folosite adesea pentru a descrie sentimente cînd oamenii n-au reușit încă să identifice emoția specifică pe care o trăiesc. Exprimarea mai precisă a sentimentelor l-ar ajuta să stabilească un contact emoțional cu soția lui așa cum își dorește.)*

Asistenta: *(încurajîndu-l să caute mai multă precizie)* Ți-e frică de moarte?

Soțul: Nu, nu mi-e frică. *(Observați că presupunerea incorectă a asistentei nu blochează fluxul dialogului.)*

Asistenta: Ești furios pe moarte? *(Pentru că pacientul nu poate să-și verbalizeze ușor experiența interioară, asistenta continuă să-l sprijine în acest proces.)*

Soțul: Nu, nu sînt furios.

Asistenta: *(În acest moment, după două presupuneri incorecte, asistenta decide să-și exprime propriile sentimente)* Acum sînt nedumerită în legătură cu ce simți și mă întreb dacă poți să-mi spui.

Soțul: Cred că mă gîndesc cum o să se descurce ea fără mine.

Asistenta: Aaa, te temi că nu va reuși să se descurce fără tine?

Soțul: Da, sînt îngrijorat că o să-mi simtă lipsa.

Asistenta: *(E conștientă că pacienții muribunzi se agață de viață făcîndu-și griji pentru cei pe care îi lasă în urmă. Înainte să se împace cu ideea, pacienții au uneori nevoie de asigurări că cei dragi le pot accepta moartea.)* Vrei să auzi ce simte soția ta cînd spui asta?

Soțul: Da.

În acest moment, soția lui se alătură; în prezența asistentei, cei doi soți încep să se exprime deschis unul față de celălalt. Soția a început discuția cu o plîngere legată de fizioterapeut. Însă, după mai multe replici la care a simțit că i s-a răspuns cu empatie, a reușit să înțeleagă ce căuta de fapt: o apropiere mai profundă de soțul ei în această perioadă critică a vieții lor.

Exercițiul 5

SĂ DIFERENȚIEM RĂSPUNSURILE EMPATICE DE RĂSPUNSURILE LIPSITE DE EMPATIE

Să facem un exercițiu pentru a vedea dacă sîntem de acord în privința empatiei. Încercuiți, vă rog, numărul din fața acelor enunțuri în care Persoana B reacționează empatic la ce se întîmplă cu Persoana A.

1. Persoana A: Cum am putut face ceva atît de stupid?
   Persoana B: Nimeni nu e perfect; te judeci prea aspru.
2. Persoana A: Dacă mă întrebi pe mine, ar trebui să-i trimitem pe toți imigranții înapoi de unde au venit.
   Persoana B: Chiar crezi că asta ar rezolva ceva?

3. Persoana A: Nu ești Dumnezeu!
Persoana B: Te simți frustrat pentru ai vrea să recunosc că există și alte feluri de a interpreta această chestiune?

4. Persoana A: Cred că mă iei ca pe ceva de la sine înțeles. Mă întreb cum te-ai descurca fără mine.
Persoana B: Nu e adevărat! Nu te iau ca pe ceva de la sine înțeles.

5. Persoana A: Cum ai putut să-mi spui așa ceva?
Persoana B: Te simți jignită de ce am spus?

6. Persoana A: Sînt furioasă pe soțul meu. Nu e niciodată alături de mine cînd am nevoie de el.
Persoana B: Crezi că ar trebui să stea mai mult timp cu tine decît o face?

7. Persoana A: Sînt dezgustată de cît de mult m-am îngrășat.
Persoana B: Poate că te-ar ajuta să faci jogging.

8. Persoana A: Am făcut o cădere nervoasă de cînd planific nunta fiicei mele. Familia logodnicului ei nu mă ajută. Aproape în fiecare zi se răzgîndesc cu privire la felul în care vor să fie nunta.
Persoana B: Ești agitată în legătură cu aranjamentele pentru nuntă și ai aprecia dacă viitorii tăi cuscri ar fi mai conștienți de complicațiile pe care indecizia lor le creează?

9. Persoana A: Cînd rudele mele vin în vizită fără să mă anunțe din timp, mă simt invadată. Îmi amintește de felul în care părinții mei obișnuiau nu țină cont de nevoile mele și să aranjeze tot felul de lucruri pentru mine.

Persoana B: Știu cum te simți. Și eu mă simțeam la fel.

10. Persoana A: Sînt dezamăgit de performanța voastră. Mi-ar fi plăcut ca departamentul să-și dubleze producția luna trecută.
Persoana B: Înțeleg că sînteți dezamăgit, dar mulți colegi au absentat pe motiv de boală.

Iată răspunsurile mele la Exercițiul 5:

1. N-am încercuit acest număr, deoarece consider că Persoana B oferă asigurări în loc să accepte cu empatie ce exprimă Persoana A.
2. După mine, Persoana B încearcă să educe în loc să accepte empatic ce exprimă Persoana A.
3. Dacă ați încercuit acest număr, sîntem de aceeași părere. După mine, Persoana B acceptă cu empatie trăirea interioară a Persoanei A.
4. După părerea mea, Persoana B dezaprobă și se apără în loc să accepte empatic trăirea interioară a Persoanei A.
5. După mine, Persoana B își asumă responsabilitatea pentru sentimentele Persoanei A în loc să accepte empatic trăirea interioară a acesteia. Persoana B ar fi putut spune: „Te simți jignită pentru că ți-ar fi plăcut să fac ce mi-ai cerut?"
6. Dacă ați încercuit acest număr, sîntem parțial de acord. După mine, Persoana B acceptă gîndurile Persoanei A. Totuși, cred că stabilim un contact mai profund atunci cînd acceptăm sentimentele și nevoile exprimate, și nu gîndurile. De aceea, aș fi preferat ca

Persoana B să spună: „Ești furioasă pentru că ți-ar plăcea să stea cu tine mai mult decît o face?"

7. După mine, Persoana B oferă un sfat în loc să accepte empatic ce se întîmplă în interiorul Persoanei A.
8. Dacă ați încercuit acest număr, sîntem de aceeași părere. Cred că Persoana B acceptă cu empatie trăirea interioară a Persoanei A.
9. După mine, Persoana B presupune că a înțeles și vorbește despre propriile sale sentimente în loc să accepte empatic trăirea persoanei A.
10. După părerea mea, Persoana B începe prin a acorda atenție sentimentelor Persoanei A, dar apoi trece la o explicație.

CAPITOLUL 8

Puterea empatiei

Empatia care vindecă

Carl Rogers a descris impactul empatiei asupra celor care o primesc: „Cînd (...) cineva te ascultă cu adevărat, fără să te judece, fără să încerce să-și asume responsabilitatea în locul tău, fără să încerce să te modeleze, te simți al naibii de bine... Atunci cînd sînt ascultat și auzit, sînt capabil să percep lumea într-un fel nou și să merg mai departe. E uimitor cum probleme care par nerezolvabile devin rezolvabile dacă cineva ascultă; cum confuzii ce par iremediabile se transformă într-o curgere relativ limpede cînd cineva e ascultat."

Empatia ne permite „să [ne] percepem lumea într-un fel nou și să mergem mai departe".

Una dintre poveștile mele preferate despre empatie vine de la directoarea unei școli inovatoare. Cînd s-a întors într-o zi din pauza de prînz, a găsit-o pe Milly, elevă în clasele primare, așteptînd-o deprimată în biroul ei. S-a așezat lîngă Milly, care a început: „Doamnă Anderson, ați avut vreodată o săptămînă în care tot ce ați făcut a rănit pe cineva, deși n-ați vrut să răniți pe nimeni?"

„Da", a răspuns directoarea, „cred că înțeleg", după care Milly a început să povestească ce i se întîmplase în acea săptămînă.

„În acel moment", mi-a relatat directoarea, „eram deja în întîrziere la o întîlnire foarte importantă — nici nu-mi dădusem haina jos — și eram îngrijorată să nu las o sală plină de oameni să mă aștepte, așa că am întrebat: «Milly, ce pot face pentru tine?» Fetița s-a întors spre mine, mi-a pus ambele mîini pe umeri, m-a privit în ochi și a spus foarte ferm: «Doamnă Anderson, nu vreau să *faceți* nimic; vreau doar să ascultați.»

„Nu acționa..."

A fost una dintre cele mai importante lecții pe care le-am primit în viața mea — și a venit de la un copil —, așa că m-am gîndit: «Nu mai contează sala plină de adulți care mă așteaptă!» Eu și Milly ne-am mutat într-o bancă unde aveam mai multă intimitate și am stat, eu cu brațul pe după umerii ei, iar ea cu capul pe pieptul meu, ținîndu-mă de mijloc, pînă cînd a spus tot ce avea de spus. Și să știi că n-a durat chiar atît de mult."

Unul dintre cele mai satisfăcătoare aspecte ale muncii mele este să aud cum oamenii au folosit CNV pentru a-și îmbunătăți capacitatea de a interacționa empatic cu ceilalți. Prietena mea Laurence, care locuiește în Elveția, mi-a povestit cît de supărată a fost cînd fiul ei de șase ani a ieșit furios în timp ce ea încerca să vorbească cu el. Isabelle, fiica ei de zece ani, care o însoțise recent la un seminar de CNV, a remarcat: „Văd că ești furioasă, mamă. Ți-ar plăcea să vorbească atunci cînd e supărat, nu să fugă." Laurence a fost uimită cum, auzind cuvintele lui Isabelle,

s-a simțit imediat eliberată de tensiune și a fost ulterior capabilă să se arate mai înțelegătoare față de fiul ei, cînd acesta s-a întors.

Un profesor de colegiu a descris cum relația dintre studenți și facultate a fost influențată cînd mai multe cadre didactice au învățat să asculte empatic și să se exprime mai onest, recunoscîndu-și vulnerabilitatea. „Studenții s-au deschis tot mai mult și ne-au povestit diverse probleme personale care interferau cu studiul. Cu cît vorbeau mai mult despre ele, cu atît reușeau să-și facă temele mai bine. Chiar dacă genul acesta de ascultare ne-a luat mult, ne-a făcut plăcere să petrecem timpul astfel. Din păcate, decanul s-a supărat; a spus că nu sîntem consilieri și că ar trebui să petrecem mai mult timp predînd și mai puțin timp stînd de vorbă cu studenții."

Cînd am întrebat cum au făcut cadrele didactice față situației, profesorul a răspuns: „Am empatizat cu grija decanului. Am înțeles că se simțea îngrijorat și voia să știe că nu ne implicam în lucruri care ne depășeau. Am înțeles, de asemenea, că avea nevoie să fie sigur că timpul pe care îl dedicam discuțiilor nu ne afecta responsabilitățile didactice. A părut ușurat de felul în care l-am ascultat. Am continuat să vorbim cu studenții deoarece, după cum am constatat, cu cît îi ascultam mai mult, cu atît studiau mai bine."

E mai greu să empatizezi cu cei care par să aibă mai multă putere, resurse sau un statut superior.

Cînd lucrăm într-o instituție structurată ierarhic, există tendința să auzim comenzi și judecăți de la cei aflați deasupra noastră. În timp ce empatizăm mai ușor cu colegii noștri

și cu cei aflați în poziții inferioare, putem deveni defensivi sau justificativi — în loc să fim empatici — în prezența celor pe care îi identificăm drept „superiorii" noștri. De aceea am fost deosebit de încîntat că aceste cadre didactice *și-au amintit să empatizeze cu decanul la fel cum o făcuseră* cu studenții.

Empatia și capacitatea de a fi vulnerabil

Fiindcă ni se cere să ne dezvăluim sentimentele și nevoile cele mai profunde, uneori poate să ne fie dificil să ne exprimăm în CNV. Autoexprimarea devine însă mai ușoară după ce empatizăm cu alții, pentru că intrăm în contact cu umanitatea lor și ne dăm seama de calitățile pe care le avem în comun. Cu cît intrăm într-o legătură mai profundă cu sentimentele și nevoile din spatele cuvintelor lor, cu atît mai puțin înfricoșător ni se pare să ne deschidem în fața oamenilor. Situațiile în care avem cele mai mari rezerve de a ne exprima vulnerabilitatea sînt adesea acelea în care dorim să afișăm o „imagine dură" din teama de a nu pierde autoritatea sau controlul.

Cu cît empatizăm mai mult cu ceilalți, cu atît ne simțim mai în siguranță.

Odată, mi-am dezvăluit vulnerabilitatea în fața cîtorva membri ai unei bande de cartier din Cleveland, recunoscînd că mă simțeam rănit și îmi doream să fiu tratat cu mai mult respect. „Ca să vezi," a exclamat unul dintre ei, „se simte rănit. Ce păcat!", moment în care toți prietenii lui au izbucnit în rîs. Aș fi putut interpreta că au profitat de

vulnerabilitatea mea (opțiunea 2 — să dai vina pe ceilalți) sau puteam empatiza cu sentimentele și nevoile din spatele comportamentului lor (opțiunea 4).

Dacă am impresia că sînt umilit și se abuzează de mine, pot să fiu prea rănit, prea furios sau prea speriat ca să mai pot empatiza. Într-un astfel de moment, trebuie să mă retrag din situație ca să-mi ofer mie însumi empatie sau să o solicit dintr-o sursă de încredere. După ce am descoperit nevoile care au fost atît de intens stimulate în interiorul meu și după ce am primit empatie pentru ele, sînt pregătit să mă întorc și să empatizez cu celălalt. Atunci cînd suferim, eu recomand ca mai întîi să obținem empatia necesară pentru a trece dincolo de gîndurile care ne ocupă mintea și să ne putem recunoaște nevoile profunde.

Ascultînd atent remarca făcută de membrul bandei, „Ca să vezi, e rănit. Ce păcat!", și rîsul care a urmat, am înțeles că el și prietenii lui erau iritați fiindcă nu voiau să fie manipulați și făcuți să se simtă vinovați. Probabil că reacționau la persoane din trecutul lor care folosiseră fraze de genul „asta mă rănește" în sens dezaprobator. Pînă cînd nu verificam cu voce tare această ipoteză, nu aveam de unde să știu dacă era sau nu corect. Concentrîndu-mi atenția asupra acestui lucru, am reușit să nu iau vina asupra mea sau să mă înfurii. În loc să-i judec pentru că m-au ridiculizat sau m-au tratat *nerespectuos*, m-am concentrat asupra suferinței și nevoilor din spatele comportamentului.

„Hei", a izbucnit unul dintre ei, „ce spui tu e o mare tîmpenie! Să zicem c-ar fi aici membrii altei bande și ar avea arme, iar tu n-ai avea. Ai sta acolo și ai *vorbi* cu ei? Aiurea!"

Toți au izbucnit din nou în rîs, iar eu mi-am concentrat din nou atenția asupra sentimentelor și nevoilor lor: „Mi

se pare că v-ați săturat să învățați lucruri care nu au relevanță în situații de genul ăsta."

„Da, și dacă ai locui în cartier, ai *ști* că ce spui tu e o mare tîmpenie."

„Așadar, aveți nevoie să fiți siguri că cineva care vă învață ceva cunoaște cît de cît cartierul vostru?"

„Și normal... Băieții de pe aici îți trag un glonț în cap înainte să apuci să scoți două cuvinte!"

„Și aveți nevoie să fiți siguri că cei care încearcă să vă învețe ceva cunosc pericolele de aici?" Am continuat să ascult astfel, uneori verbalizînd ce am auzit, alteori nu. Am continuat așa patruzeci și cinci de minute, după care am perceput o schimbare: au simțit că îi înțelegeam cu adevărat. Un consilier din cadrul programului a remarcat transformarea și i-a întrebat cu voce tare: „Ce părere aveți despre omul acesta?" Pustiul care mă pusese cel mai mult în dificultate a răspuns: „E cel mai bun vorbitor care a venit vreodată aici."

„Spunem multe" ascultînd sentimentele și nevoile celorlalți.

Uimit, consilierul s-a întors spre mine și a șoptit: „Dar n-ai spus nimic!" În realitate, spusesem multe demonstrînd că orice replică pe care mi-o aruncau ei putea fi tradusă în sentimente și nevoi umane universale.

Folosirea empatiei pentru a dezamorsa pericolul

Capacitatea de a oferi empatie în situații stresante poate dezamorsa posibilele ieșiri violente.

O profesoară din centrul orașului St. Louis a relatat un incident în care ea, dornică să-și facă datoria, rămăsese

după ore pentru a ajuta un elev, chiar dacă profesorii fuseseră avertizați să părăsească clădirea imediat după terminarea orelor, pentru siguranța lor. Un străin a intrat în sala de clasă și a inițiat dialogul următor:

Tînărul: „Scoate-ți hainele."

Profesoara: (*remarcînd că tînărul tremura*) „Am senzația că ți-e foarte frică să faci asta."

Tînărul: „N-ai auzit ce-am zis? La naiba, scoate-ți hainele!"

Profesoara: „Am senzația că ești foarte furios și ai vrea să fac ce îmi ceri."

Tînărul: „Așa e, și vei avea de suferit dacă nu o faci."

Profesoara: „Aș vrea să-mi spui dacă există o altă cale să-ți satisfaci nevoile, de pe urma căreia eu să n-am de suferit."

Tînărul: „Am zis să te dezbraci."

Profesoara: „Îmi dau seama cît de mult vrei asta. În același timp, vreau să știi că mi-e foarte frică, mă simt oribil și ți-aș fi recunoscătoare dacă ai pleca fără să mă rănești."

Tînărul: „Dă-mi geanta."

Profesoara i-a dat străinului geanta, ușurată că nu avea să fie violată. A descris ulterior cum, de fiecare dată cînd empatizase cu tînărul, simțise că el era tot mai nehotărît să-și urmeze intenția de a duce la capăt violul.

Un ofițer de poliție care participa la o serie de cursuri de CNV a făcut odată relatarea următoare:

„Mă bucur că data trecută ne-ai pus să exersăm empatia cu oameni furioși. La cîteva zile după cursul nostru, m-am dus să arestez pe cineva într-un cartier de locuințe sociale. Cînd am ieșit cu el, mașina mea era înconjurată de vreo șaizeci de

oameni care îmi strigau lucruri de genul: «Lasă-l în pace! N-a făcut nimic! Voi, poliţiştii, sînteţi o adunătură de porci rasişti!» Deşi am fost sceptic că empatia mă va ajuta, nu aveam prea multe opţiuni. Aşa că am reflectat sentimentele pe care le auzeam; am spus lucruri de genul: «N-aveţi încredere în motivele pentru care îl arestez pe omul acesta? Credeţi că e discriminare rasială?» După cîteva minute în care am continuat să le redau sentimentele, grupul a devenit mai puţin ostil. În cele din urmă, mi-au făcut loc să ajung la maşină."

La final, aş vrea să ilustrez cum o tînără a folosit empatia pentru a dezamorsa o situaţie potenţial periculoasă în timpul schimbului de noapte la un centru de dezintoxicare din Toronto. Tînăra a povestit întîmplarea la al doilea seminar de CNV la care a participat. Într-o noapte, pe la ora 23, la cîteva săptămîni după ce participase la primul curs de CNV, un bărbat care în mod evident consumase droguri a intrat în centru şi a cerut să i se dea o cameră. Tînăra i-a explicat că toate camerele fuseseră deja ocupate. Era pe cale să-i dea bărbatului adresa altui centru de dezintoxicare, cînd el a îmbrîncit-o la pămînt. „M-am trezit cu el peste mine, ţinînd un cuţit la gîtul meu şi strigînd: «Nu mă minţi, nenorocito! Şi voi aveţi camere libere!»"

Ea a aplicat atunci ce învăţase, ascultînd sentimentele şi nevoile lui.

„Ţi-ai amintit să faci asta în condiţiile respective?", am întrebat eu impresionat.

„Ce altceva puteam face? Disperarea te ajută uneori să comunici eficient! Ştii, Marshall", a adăugat ea, „gluma pe care ne-ai spus-o tu la curs m-a ajutat mult. De fapt, cred că mi-a salvat viaţa."

„Ce glumă?"

„Îți amintești cînd ne-ai spus să nu-i azvîrlim niciodată un „dar" unei persoane furioase? Eram gata să încep să mă cert cu el; eram pe cale să spun: «*Dar* n-am nici o cameră liberă!», cînd mi-am amintit gluma ta. Mi-era proaspătă în minte deoarece, cu o săptămînă înainte, mă certasem cu mama mea și ea îmi spusese: «Îmi vine să te omor cînd răspunzi cu *dar* la tot ce spun eu!» Imaginează-ți! Dacă mama mea era atît de furioasă încît m-ar fi omorît pentru acel cuvînt, ce-ar fi făcut bărbatul acesta? Dacă aș fi spus: «Dar n-am nici o cameră liberă!» cînd el țipa la mine, nu mă îndoiesc că mi-ar fi tăiat gîtul.

Așa că, în loc să fac asta, am respirat adînc și am spus: «Mi se pare că ești foarte furios și vrei să ți se dea o cameră.» El a urlat înapoi: «Pentru Dumnezeu, chiar dacă sînt toxicoman, merit și eu respect. M-am săturat să nu mă respecte nimeni. Părinții mei nu mă tratează cu respect. Vreau respect!» M-am concentrat pe sentimentele și nevoile lui și am spus: «Te-ai săturat să nu primești respectul pe care ți-l dorești?»"

Empatizați, în loc să-i aruncați un „dar" unei persoane furioase.

„Cît a durat asta?" am întrebat eu.

„Cam 35 de minute", a răspuns ea.

„Cred că a fost terifiant."

„Nu, n-a mai fost după primele cîteva replici, pentru că s-a întîmplat atunci altceva ce am învățat aici la curs. Imediat ce m-am concentrat asupra sentimentelor și nevoilor lui, nu l-am mai perceput ca pe un monstru.

Cînd sîntem atenți la sentimentele și nevoile oamenilor, nu-i mai vedem ca pe niște monștri.

Am înțeles exact ce ne-ai spus tu, că oamenii care par niște monștri sînt simple ființe umane al căror limbaj și comportament ne împiedică uneori să le vedem latura umană. Cînd am reușit să-mi concentrez atenția asupra sentimentelor și nevoilor lui, l-am văzut ca pe o persoană disperată ale cărei nevoi nu erau satisfăcute. Am avut încredere că, dacă îmi mențineam atenția orientată spre asta, nu aveam să pățesc nimic. După ce a primit empatia de care avea nevoie, el s-a ridicat de pe mine, a băgat cuțitul la loc și l-am ajutat să găsească o cameră la alt centru."

Încîntat că tînăra a învățat să răspundă empatic într-o situație extremă ca aceasta, am întrebat curios: „Ce mai cauți la curs? S-ar părea că ai asimilat CNV și ar trebui să-i înveți pe alții să o folosească."

„Am nevoie să mă ajuți într-o situație dificilă", a spus ea.

„Aproape că mi-e frică să întreb. Ce poate fi mai greu decît asta?"

„Am nevoie să mă ajuți în relația cu mama mea. În ciuda revelației pe care am avut-o în legătură cu fenomenul «dar», știi ce s-a întîmplat? La cină, în seara următoare, cînd i-am povestit mamei incidentul cu bărbatul, ea a spus: «O să ne bagi în spital pe tatăl tău și pe mine dacă păstrezi slujba asta. Ar trebui să-ți cauți alt loc de muncă!» Ghici ce i-am spus: «*Dar*, mamă, e viața mea!»"

Poate fi dificil să empatizăm cu persoanele cele mai apropiate.

N-aș fi putut găsi un exemplu mai elocvent despre cît de dificil poate fi să răspundem cu empatie rudelor apropiate!

Empatia cînd cineva spune „Nu!"

Din cauza tendinței noastre de a ne simți respinși cînd cineva spune „nu" sau „nu vreau să...", acestea sînt mesaje la care e important să răspundem cu empatie.

Dacă luăm mesajul ca pe un afront personal, ne putem simți răniți fără să înțelegem ce se întîmplă de fapt cu celălalt. Cînd aducem în spectrul conștiinței sentimentele și nevoile din spatele refuzului cuiva, ne dăm seama ce dorință a persoanei respective o împiedică să răspundă așa cum ne-am dori.

Empatizînd cu refuzul cuiva, ne protejăm de tendința de a lua mesajul ca pe un afront personal.

Odată, în timpul pauzei unui seminar, am invitat o femeie să vină cu mine și cu alți participanți la o înghețată în apropiere. „Nu!", a răspuns ea răstit. Tonul vocii m-a determinat să interpretez răspunsul ei ca pe o respingere, pînă cînd mi-am reamintit să mă conectez la sentimentele și nevoile pe care le exprima prin acel refuz. „Am senzația că ești supărată", am spus. „E adevărat?"

„Nu", a răspuns ea, „dar nu vreau să fiu corectată de fiecare dată cînd deschid gura."

Acum aveam sentimentul că îi era frică, nu că era funoasă. Am verificat întrebînd-o: „Te temi și vrei să te protejezi de o situație în care ai putea fi judecată pentru felul în care comunici?"

„Da", a confirmat ea, „mă imaginez stînd în cofetărie cu tine, tu fiind atent la tot ce spun."

Am descoperit atunci că modul în care dădusem feedback în timpul seminarului o speriase. Empatia pentru mesajul său m-a ajutat să nu mai văd ostilitate în refuzul

ei: i-am auzit dorința de a evita să primească un feedback similar în public. Asigurînd-o că nu voi evalua felul în care comunică în public, am discutat despre moduri în care pot oferi feedback, astfel încît ea să se simtă în siguranță. Și da, a venit cu noi la o înghețată.

Cum folosim empatia pentru a însufleți o conversație anostă

Cu toții am fost prinși în conversații anoste. Poate că eram la un eveniment social și auzeam cuvintele fără a simți nici o apropiere față de vorbitor. Sau ascultam un „trăncănitor", termen folosit de prietena mea Kelly Bryson pentru cineva care trezește în cei ce îl ascultă teama de o discuție interminabilă. Conversațiile pierd din vitalitate atunci cînd nu mai sîntem în contact cu sentimentele și nevoile care generează cuvintele interlocutorului și cu cererile asociate acestor nevoi. E un fenomen obișnuit atunci cînd oamenii vorbesc fără să fie conștienți de ce simt, au nevoie sau cer. În loc să fim angajați într-un schimb de energie vitală cu alți oameni, constatăm că devenim „coșuri de gunoi" pentru cuvintele lor.

Cum și cînd întrerupem o conversație moartă pentru a o readuce la viață? Eu aș sugera că cel mai bun moment de a o întrerupe este cînd am auzit cu un cuvînt mai mult decît am fi dorit. Cu cît așteptăm mai mult, cu atît ne e mai greu să intervenim în mod civilizat. Cînd întrerupem, intenția noastră nu e să acaparăm conversația, ci să-l ajutăm pe vorbitor să se conecteze cu energia vitală din spatele cuvintelor rostite.

Ca să revigorăm o conversație: întrerupem cu empatie.

Facem acest lucru intrînd în legătură cu posibilele sentimente și nevoi. Astfel, dacă o mătușă repetă a nu știu cîta oară povestea despre cum soțul ei a părăsit-o, în urmă cu douăzeci de ani, lăsînd-o cu doi copii mici, putem s-o întrerupem spunînd: „Mătușă, mi se pare că încă te mai simți rănită și îți dorești să fii tratată mai corect." Oamenii nu sînt conștienți că au adesea nevoie de empatie. Nici nu-și dau seama că au mai multe șanse să primească această empatie exprimînd sentimentele și nevoile care sînt vii în ei, în loc să povestească despre nedreptăți și greutăți din trecut. O altă modalitate de a însufleți o conversație e să ne exprimăm deschis dorința de a fi în contact cu celălalt și să solicităm informații ce ne-ar ajuta să stabilim contactul. Odată, la un cocteil, am asistat la un schimb abundent de cuvinte care mie mi se părea totuși lipsit de viață. „Scuzați-mă", am intervenit, „sînt neliniștit pentru că mi-ar plăcea să mă simt în contact cu voi, însă conversația noastră nu generează genul de apropiere pe care mi l-aș dori. Aș vrea să știu dacă discuția vă mulțumește și, dacă da, ce nevoi vă sînt satisfăcute astfel."

Toate cele nouă persoane m-au privit de parcă aruncasem un șobolan într-un bol cu punci. Din fericire, mi-am amintit să intru în legătură cu sentimentele și nevoile exprimate de tăcerea lor. „Vă deranjează întreruperea mea, pentru că v-ar fi plăcut să continuați conversația?", am întrebat.

După o nouă tăcere, un bărbat a răspuns: „Nu, nu sînt deranjat. Mă gîndeam la ce ai spus. Nu-mi plăcea conversația: de fapt, eram foarte plictisit."

Ce îl plictisește pe ascultător îl plictisește și pe vorbitor.

În momentul acela am fost surprins de răspuns, pentru că el era cel care vorbise cel mai mult! Acum nu mai sînt surprins: am descoperit de atunci că discuțiile lipsite de viață pentru ascultător sînt percepute la fel și de vorbitor.

Vă întrebați poate cum putem avea curajul de a întrerupe direct pe cineva în mijlocul unei propoziții. Am făcut odată un sondaj de opinie, punînd întrebarea: „Dacă folosiți mai multe cuvinte decît vrea cineva să audă, doriți ca persoana respectivă să mimeze că vă ascultă sau să vă întrerupă?" Dintre numeroasele persoane pe care le-am chestionat, toate, cu excepția uneia, și-au exprimat preferința de a fi întrerupte. Răspunsul lor mi-a dat curaj, convingîndu-mă că e un gest mai respectuos să ne întrerupem interlocutorii decît să ne prefacem că îi ascultăm. Cu toții ne dorim ca vorbele noastre să-i îmbogățească pe ceilalți, nu să-i împovăreze.

Vorbitorii preferă ca ascultătorii să întrerupă, în loc să se prefacă interesați.

Empatia față de tăcere

Unul dintre mesajele cu care multora dintre noi ne e cel mai greu să empatizăm este tăcerea. E valabil mai ales cînd ne-am dezvăluit vulnerabilitatea și avem nevoie să cunoaștem reacția celorlalți la cuvintele noastre. În astfel de momente, e ușor să ne proiectăm temerile cele mai mari

în lipsa de răspuns a celuilalt și să uităm să fim atenți la sentimentele și nevoile exprimate de tăcere.

Cînd lucram cu personalul dintr-o societate comercială, vorbeam despre ceva profund emoționant și am început să plîng. Cînd am privit în față, am primit un răspuns de la directorul organizației pe care nu mi-a fost ușor să-l accept: tăcere.

Empatizați cu tăcerea, ascultînd sentimentele și nevoile din spatele ei.

El a întors capul, avînd întipărită pe față o expresie pe care eu am interpretat-o drept dezgust. Din fericire, mi-am amintit să-mi îndrept atenția spre ce se întîmpla în interiorul lui și am spus: „După reacția ta la plînsul meu, am senzația că te simți dezgustat și ai prefera un consilier care să-și controleze mai bine emoțiile."

Dacă el răspundea „da", aș fi putut să accept că avem valori diferite în privința exprimării emoțiilor, fără să mă gîndesc că am greșit manifestîndu-mă în felul acesta. În loc să spună „da", directorul a răspuns: „Nu, deloc. Mă gîndeam cît de mult își dorește soția mea ca eu să pot să plîng." A continuat dezvăluindu-mi că soția lui, care intentase divorț, se plînsese că alături de el se simțea de parcă ar fi trăit cu o stîncă.

În timpul activității mele ca psihoterapeut, am fost odată contactat de părinții unei tinere de douăzeci de ani aflată în tratament psihiatric, care timp de mai multe luni urmase tratament medicamentos, fusese internată și făcuse electrosocuri. Devenise mută cu trei luni înainte ca părinții ei să mă contacteze. Cînd au adus-o la cabinet, avea nevoie să fie asistată, pentru că, dacă era lăsată singură, nu se mișca.

În cabinetul meu, ea s-a ghemuit pe scaun tremurînd, cu ochii în podea. Încercînd să empatizez cu sentimentele

și nevoile exprimate prin mesajul ei nonverbal, am spus: „Simt că ți-e frică și ai vrea să fii sigură că ești în siguranță dacă vorbești. E adevărat?"

Ea nu a reacționat în nici un fel, așa că mi-am exprimat propriile sentimente spunînd: „Sînt foarte îngrijorat în privința ta și mi-ar plăcea să-mi comunici dacă pot spune sau face ceva să te simți în siguranță." Din nou, nici un răspuns. În următoarele patruzeci de minute am continuat să reflect sentimentele, nevoile ei și să-mi exprim propriile trăiri. Ea n-a avut nici o reacție vizibilă, nici măcar un semn cît de mic de recunoștință pentru faptul că încercam să comunic cu ea. În cele din urmă, am spus că sînt obosit și că voiam să revină a doua zi.

Următoarele cîteva zile au fost la fel. Am continuat să-mi concentrez atenția asupra sentimentelor și nevoilor ei, uneori reflectînd verbal ce înțelegeam, alteori făcînd-o în tăcere. Din cînd în cînd, exprimam ce se întîmpla în interiorul meu. Ea a stat tremurînd pe scaunul ei, fără să spună nimic.

În a patra zi, cînd tot n-am primit nici o reacție din partea ei, m-am apropiat și i-am atins mîna. Neștiind dacă vorbele mele exprimau adecvat îngrijorarea pe care o simțeam, am sperat că atingerea avea să o transmită mai eficient. La primul contact, mușchii i s-au încordat și s-a ghemuit și mai mult pe scaun. Eram pe cale să-i dau drumul la mînă cînd am simțit o ușoară relaxare, așa că am continuat să o țin. După cîteva momente, am observat cum corpul ei s-a destins treptat. Am ținut-o de mînă timp de cîteva minute, vorbindu-i ca în primele zile. Tot nu a spus nimic.

Cînd a venit în ziua următoare, părea și mai încordată ca înainte, dar ceva era schimbat: a întins pumnul închis către mine, întorcînd în același timp capul în partea opusă. La început am fost derutat de gest, dar mi-am dat seama

că în pumn avea ceva ce dorea să-mi dea. Luîndu-i pumnul în mîna mea, i-am desfăcut cu greu degetele. În palmă ținea un bilet mototolit cu următorul mesaj: „Te rog, ajută-mă să spun ce e înăuntrul meu."

Am fost în culmea fericirii cînd am primit acest semn al dorinței ei de a comunica. După o altă oră de încurajări, a rostit în sfîrșit prima propoziție, încet și cu teamă. Cînd am reflectat ce am auzit că spusese, a părut ușurată și a continuat, încet și cu teamă, să vorbească. Un an mai tîrziu, mi-a trimis o copie după următoarele fragmente din jurnalul ei:

„Am ieșit din spital, după tratamente cu șocuri electrice și medicamente puternice. Era prin aprilie. Cele trei luni de dinainte sînt șterse complet din mintea mea, de fapt cei trei ani și jumătate de dinaintea acelui aprilie.

Mi s-a spus că, după ce am ieșit din spital, am stat o perioadă acasă, timp în care nu am mîncat, nu am vorbit și voiam să stau întruna în pat. Apoi am fost trimisă la dr. Rosenberg pentru consiliere. Nu-mi amintesc prea mult din următoarele două-trei luni, cu excepția momentelor cînd am fost în cabinetul doctorului Rosenberg și am vorbit cu el.

Am început «să mă trezesc» după prima ședință cu el. Am început să împart cu el lucruri care mă deranjau — lucruri pe care nici n-aș fi visat să le împărtășesc cuiva. Și îmi amintesc cît de mult însemna asta pentru mine. Mi-era atît de greu să vorbesc. Însă doctorului Rosenberg îi păsa de mine și mi-a arătat-o, și am vrut să comunic cu el. După aceea eram mereu bucuroasă că scosesem ceva din mine. Îmi amintesc că nu-mi mai [illegible] zilele, chiar orele, pînă la următoarea întîlnire.

Am învățat, de asemenea, că realitatea nu e chiar atît de rea. Îmi dau seama de tot mai multe lucruri cărora trebuie să le fac față, lucruri pe care simt nevoia să le fac singură.

Asta mă sperie. Și e foarte greu. Și e descurajant că și atunci cînd îmi dau toată silința pot să eșuez îngrozitor. Dar partea bună a realității e aceea că am văzut că are și părți minunate. Am descoperit anul trecut cît de minunat poate fi să împărtășesc altora trăirile mele. Cred că am descoperit mai ales o

anumită latură, aceea a bucuriei pe care o trăiesc cînd vorbesc cu alții și ei mă ascultă — și uneori chiar mă înțeleg."

Sînt încă uimit pe puterea vindecătoare a empatiei. Am întîlnit nenumărate cazuri de oameni care au depășit efectele paralizante ale suferinței psihologice cînd au avut un contact suficient de îndelungat cu cineva care îi asculta cu empatie. Ca ascultători, nu avem nevoie de cunoștințe de dinamică psihologică sau de *pregătire în psihoterapie*. Esențială este capacitatea noastră de a fi prezenți la ceea ce se întîmplă în interior — la sentimentele și nevoile unice pe care o persoană le trăiește în acel moment.

Empatia își are originea în capacitatea noastră de a fi prezenți.

Rezumat

Capacitatea de a oferi empatie ne poate permite să fim vulnerabili, să dezamorsăm posibilele situații violente, să auzim cuvîntul „nu" fără să-l interpretăm ca pe o respingere, să însuflețim o conversație fără viață și chiar să auzim sentimentele și nevoile exprimate prin tăcere. De nenumărate ori, oamenii depășesc efectele paralizante ale suferinței psihologice cînd au un contact suficient de îndelungat cu cineva care îi ascultă cu empatie.

CAPITOLUL 9

Contactul plin de compasiune cu noi înșine

„Să devenim noi schimbarea
pe care o căutăm în lume."

MAHATMA GANDHI

Am văzut cum CNV contribuie la relațiile cu prietenii și rudele, la locul de muncă și în arena politică. Însă aplicația ei esențială ar putea fi legată de felul în care ne raportăm la noi înșine. Cînd sîntem violenți față de propria persoană, e dificil să fim plini de compasiune față de ceilalți.

Cel mai important scop al CNV ar putea fi dezvoltarea compasiunii față de propria persoană.

Să ne amintim unicitatea ființei noastre

În piesa *O mie de clovni* de Herb Gardner, protagonistul refuză să-l lase pe nepotul lui de doisprezece ani în grija autorităților pentru protecția copilului, declarînd: „Vreau să ajungă să știe exact cît de special este, altfel n-o să bemarce cînd o să piardă asta. Vreau să rămînă treaz și ... să vadă ... toate șansele extraordinare. Vreau să știe că merită tot efortul să înghiontești puțin lumea cînd ai ocazia.

Şi vreau să cunoască motivul tainic, greu de pătruns, însă important, pentru care s-a născut fiinţă umană, şi nu scaun."

Sînt serios îngrijorat de faptul că mulţi dintre noi nu mai sînt conştienţi de „acel lucru unic" pe care îl reprezintă fiinţa noastră; am uitat „motivul tainic, greu de pătruns, dar important" pe care unchiul dorea cu ardoare ca nepotul să-l cunoască. Cînd o imagine de sine critică ne împiedică să vedem frumuseţea din noi, pierdem legătura cu energia divină care e sursa noastră. Fiind condiţionaţi să ne considerăm obiecte —obiecte pline de defecte — mai e de mirare că mulţi dintre noi ajungem să ne raportăm violent la propria persoană?

Folosim CNV pentru a ne evalua în moduri care generează evoluţie, şi nu ură de sine.

O zonă importantă în care această violenţă poate fi înlocuită cu compasiune o constituie evaluările de fiecare moment pe care le facem asupra noastră. Din moment ce ne dorim ca tot ce facem să conducă la îmbogăţirea vieţii, e crucial să ştim cum să evaluăm evenimentele şi situaţiile într-un mod care să ne ajute să învăţăm şi să facem în continuare alegeri care ne servesc. Din păcate, modul în care am fost instruiţi să ne evaluăm întreţine mai degrabă ura de sine, decît învăţarea.

Cum ne evaluăm cînd n-am fost tocmai perfecţi

La un seminar, le-am cerut participanţilor să-şi amintească o ocazie recentă cînd au făcut ceva ce îşi doreau să nu fi făcut. Am studiat apoi modul în care şi-au vorbit lor înşişi imediat după ce au făcut ceea ce în limbajul

comun e numit „greșeală" sau „eroare". Enunțurile tipice au fost: „A fost o tîmpenie!", „Cum ai putut face un lucru atît de stupid?", „Ce e cu tine?", „Mereu o dai în bară!", „Ai fost egoist!"

Acești vorbitori au fost învățați să se judece în moduri care implică faptul că ce au făcut a fost greșit sau prost; mustrarea pe care și-o aplică singuri presupune implicit că merită să sufere pentru ce au făcut. E tragic că atît de mulți dintre noi ne lăsăm prinși în plasa urii de sine, în loc să beneficiem de pe urma greșelilor ce ne arată limitele noastre și ne orientează către evoluție.

Chiar și atunci cînd „învățăm lecția" din greșelile pentru care ne judecăm aspru, mă îngrijorează natura energiei din spatele procesului de învățare și schimbare. Mi-ar plăcea ca schimbarea să fie stimulată de o dorință limpede de a ne îmbogăți viața — sau viața celorlalți — și nu de energii distructive, cum ar fi rușinea sau vina.

Dacă modul în care ne evaluăm ne face să simțim rușine și drept urmare ne schimbăm comportamentul, permitem ca evoluția și procesul de învățare să fie ghidate de ura de sine. Rușinea e o formă de ură de sine, iar acțiunile întreprinse ca reacție la rușine nu sînt acte libere și pline de bucurie. Și în cazul în care intenția e să ne comportăm cu mai multă bunătate și sensibilitate, dacă oamenii văd rușine sau vină în spatele acțiunilor noastre, tind să precieze mai puțin ce facem decît dacă am fi motivați doar de dorința umană de a contribui la viață.

În limba noastră există un cuvînt cu o putere enormă de a provoca vină sau rușine. Acest cuvînt violent pe care îl folosim adesea cînd ne evaluăm este atît de adînc întipărit în conștiința noastră, încît multora le-ar fi greu să-și

imagineze cum ar fi să trăiască fără el. Este cuvîntul „trebuie", folosit ca în enunțul „Trebuia să-mi dau seama" sau „N-ar fi trebuit să fac asta".

Evitați să vă spuneți „trebuie"!

În majoritatea cazurilor cînd ne spunem acest cuvînt, ne opunem învățării, fiindcă „trebuie" implică faptul că nu există alte opțiuni. Cînd auzim o pretenție de orice fel, avem tendința să opunem rezistență, pentru că ne amenință autonomia — nevoia puternică de alegere. Avem această reacție față de tiranie, chiar și atunci cînd e o tiranie interioară manifestată prin verbul „trebuie".

O expresie similară a pretențiilor interioare apare în autoevaluarea următoare: „Ce fac eu e cumplit. Trebuie să fac ceva în legătură cu asta!" Gîndiți-vă puțin la toți oamenii pe care i-ați auzit spunînd: „Ar trebui să mă las de fumat." sau „Trebuie să fac mai mult sport." Continuă să spună ce „trebuie" să facă și continuă să opună rezistență, pentru că ființele umane nu sînt făcute să trăiască în sclavie. Nu sîntem meniți să ne supunem ordinelor lui „trebuie" și „se impune", indiferent dacă vin din exteriorul sau din interiorul nostru. Dacă ne conformăm și cedăm acestor pretenții, acțiunile noastre se nasc dintr-o energie lipsită de bucuria dătătoare de viață.

Traducerea judecăților de sine și a pretențiilor interioare

Cînd comunicăm în mod regulat cu noi înșine prin judecăți, blamări și pretenții, nu e de mirare că ne privim „mai degrabă ca pe un scaun decît ca pe o ființă umană".

Asemenea tututror judecăților, judecățile de sine sînt expresii tragice ale nevoilor nesatisfăcute.

CNV pornește da la premisa că, de cîte ori dăm de înțeles că cineva greșește sau e rău, vrem de fapt să spunem că nu acționează în armonie cu nevoile noastre. Dacă persoana pe care o judecăm se întîmplă să fim chiar noi, ce spunem este că „eu însumi nu acționez în concordanță cu nevoile mele". Dacă începem să ne evaluăm gîndindu-ne în ce măsură sînt satisfăcute nevoile noastre, avem incomparabil mai multe șanse să învățăm din evaluare.

Atunci cînd facem ceva ce nu ne îmbogățește viața, provocarea este să ne evaluăm în fiecare moment într-un mod care generează schimbarea:

(1) în direcția în care am vrea să mergem;
(2) din respect și compasiune pentru noi înșine, nu din ură de sine, vină sau rușine.

Doliul în CNV

După mulți ani de școlarizare și socializare, e probabil prea tîrziu pentru majoritatea dintre noi să ne obișnuim mintea să gîndească în fiecare clipă doar în termeni de nevoi și valori prezente. Totuși, așa cum am învățat să traducem judecățile atunci cînd comunicăm cu alții, putem învăța să recunoaștem judecățile de sine și să ne concentrăm imediat atenția asupra nevoilor din spatele lor.

De exemplu, dacă ne reproșăm ceva ce am făcut: „Uite, ai dat-o din nou în bară!", ne putem opri imediat pentru a ne întreba: „Ce nevoie nesatisfăcută e exprimată prin

această judecată morală?" Cînd intrăm în contact cu nevoia — și e posibil să existe mai multe niveluri de nevoi — vom remarca o schimbare considerabilă în corpul nostru. În locul rușinii, vinii sau deprimării pe care le simțim de obicei cînd ne criticăm fiindcă „am dat-o din nou în bară", vom trăi diverse alte sentimente. Fie că e vorba de tristețe, frustrare, dezamăgire, frică, durere sau alte emoții, am fost înzestrați de natură cu aceste trăiri pentru un anumit scop: ele ne mobilizează să acționăm pentru a da curs nevoii sau valorii. Impactul trăirilor asupra spiritului și corpului e în mod substanțial diferit de alienarea adusă de vină, rușine sau deprimare.

Doliul în CNV este procesul de intrare în contact deplin cu nevoile nesatisfăcute și sentimentele ce apar cînd nu sîntem tocmai perfecți. Este trăirea regretului, dar a unui regret care ne ajută să învățăm din ce am făcut fără să ne blamăm sau să ne detestăm pe noi înșine. Vedem cum comportamentul nostru s-a opus nevoilor și valorilor noastre, și ne deschidem față de sentimentele care iau naștere din conștientizare. Cînd în cîmpul conștiinței se află nevoile pe care le avem, sîntem în mod natural impulsionați către posibilitățile creative de satisfacere a respectivelor nevoi. Prin contrast, judecățile morale pe care le folosim cînd ne autocondamnăm tind să ascundă aceste posibilități și să perpetueze o stare de autopedepsire.

Doliul în CNV:
să intrăm în contact cu sentimentele și nevoile nesatisfăcute stimulate de acțiuni din trecut pe care acum le regretăm.

Iertarea de sine

Procesul de doliu e urmat de iertarea de sine. Îndreptîndu-ne atenția spre partea sinelui nostru ce a ales să acționeze într-un mod care a condus la situația actuală, ne întrebăm: „Cînd m-am purtat în acel fel pe care îl regret, ce nevoie am încercat să-mi satisfac?" Eu cred că oamenii acționează mereu pentru împlinirea nevoilor și valorilor. E valabil indiferent dacă acțiunea vine sau nu în întîmpinarea nevoii, dacă ajungem să ne-o amintim cu plăcere sau să o regretăm.

Cînd ne vom asculta empatic pe noi înșine, vom reuși să auzim nevoia aflată la bază. Iertarea de sine apare cînd se realizează legătura empatică. Atunci putem recunoaște că alegerea noastră a fost o încercare de a îmbogăți viața, iar procesul de doliu ne învață cum nu a reușit să ne satisfacă nevoile.

Iertarea de sine în CNV: să intrăm în contact cu nevoia pe care am încercat s-o satisfacem cînd am întreprins acțiunea regretată în prezent.

Un aspect important al compasiunii față de propria persoană este capacitatea de a susține empatic ambele părți ale sinelui — sinele care regretă o acțiune trecută și sinele care a întreprins acțiunea la momentul respectiv. Procesul de doliu și iertare de sine ne deschide către învățare și evoluție. Fiind conectați în fiecare moment la nevoile noastre, ne lărgim posibilitățile creative de a acționa în concordanță cu ele.

Lecția costumului cu buline

Aș vrea să ilustrez procesele de doliu și iertare de sine relatînd o întîmplare personală. În ziua de dinaintea unui seminar important, îmi cumpărasem un costum de vară gri deschis pe care să-l port a doua zi. La finalul seminarului la care participase multă lume, am fost înconjurat de persoane care voiau adresa mea, autografe și alte informații. Cum în scurt timp aveam altă întîlnire, m-am grăbit să răspund la cererile participanților, semnînd pe bucățile de hîrtie care îmi fuseseră puse în față. Cînd am ieșit grăbit pe ușă, mi-am pus stiloul fără capac în buzunarul costumului cel nou. Afară am descoperit, spre oroarea mea, că în loc de un costum gri deschis aveam acum un costum cu buline!

Timp de douăzeci de minute am fost dur cu mine: „Cum ai putut fi atît de neglijent? Ce tîmpenie ai făcut!" Distrusesem un costum nou-nouț: a fost unul dintre momentele în care am avut cel mai acut nevoie de compasiune și înțelegere. Cu toate acestea, am reacționat față de mine însumi într-un mod care m-a făcut să mă simt mai prost ca niciodată.

Din fericire, după numai douăzeci de minute, mi-am dat seama de ceea ce făceam. M-am oprit, am căutat nevoia nesatisfăcută de gestul meu de a lăsa stiloul fără capac și m-am întrebat: „Ce nevoie se află în spatele faptului că mă consideram «neglijent» și «tîmpit»?"

Mi-am dat seama imediat că era nevoia de a avea mai multă grijă de mine însumi; de a fi acordat mai multă atenție nevoilor mele în timp ce mă grăbeam să răspund nevoilor celorlalți. Cînd am atins acea parte din interiorul meu și am intrat în contact cu dorința mea profundă de a

fi mai conștient și mai atent la propriile nevoi, sentimentele mele s-au transformat. Am resimțit o eliberare de tensiunea din corp pe măsură ce furia, rușinea și vina pe care le nutrisem față de mine însumi s-au dizolvat. Am trăit pînă la capăt durerea provocată de costumul distrus și stiloul rămas fără capac, în timp ce m-am deschis către sentimentul de tristețe apărut o dată cu dorința de a avea mai multă grijă de mine însumi.

Mi-am îndreptat apoi atenția spre nevoia care m-a motivat să strecor stiloul fără capac în buzunar. Am recunoscut cît de importante erau pentru mine grija și respectul față de nevoile celorlalți. Desigur, avînd atîta grijă de nevoile celorlalți, nu-mi acordasem timp să fac același lucru pentru mine. Dar în loc de vină, am simțit un val de compasiune pentru propria-mi persoană cînd mi-am dat seama că graba și gestul automat cu care mi-am pus stiloul în buzunar se născuseră din nevoia de a manifesta grijă față de ceilalți!

Simțind această compasiune, sînt capabil să-mi susțin ambele nevoi: pe de o parte, să manifest grijă față de nevoile celorlalți și, pe de altă parte, să fiu conștient de nevoile mele și să le acord mai multă atenție. Fiind conștient de ambele nevoi, îmi pot imagina modalități de a mă comporta diferit în situații similare și de a găsi soluții mobilizînd mult mai multe resurse interioare decît dacă pierd această conștientizare în vîltoarea judecăților față de propria persoană.

Sîntem plini de compasiune față de noi înșine cînd sîntem capabili să ne acceptăm toate laturile și să recunoaștem nevoile și valorile exprimate de fiecare dintre ele.

„Totul trebuie să fie joc!"

Pe lîngă procesul de doliu și iertare de sine, un alt aspect al compasiunii față de sine pe care pun accentul este energia din spatele fiecărei acțiuni pe care o întreprindem. Cînd recomand: „Totul trebuie să fie joc!", unii mă consideră radical, chiar nebun. Eu cred sincer că o formă importantă de compasiune față de sine este să facem alegeri motivate doar de dorința de a contribui la viață, și nu din frică, vină, rușine, datorie sau obligație. Cînd sîntem conștienți de scopul dătător de viață din spatele unei acțiuni pe care o întreprindem, cînd singura energie care ne motivează e simplul fapt de a face viața minunată pentru alții sau pentru noi, pînă și munca cea mai grea are un element ludic. În mod similar, o activitate ludică făcută din obligație, datorie, frică, vină sau rușine își va pierde farmecul și va provoca în cele din urmă rezistență.

Vrem să acționăm din dorința de a contribui la viață și nu din frică, vină, rușine sau obligație.

În capitolul 2 am discutat despre înlocuirea limbajului ce implică lipsa alegerii cu un limbaj care recunoaște alegerea. Cu mulți ani în urmă, m-am angajat într-o activitate care a sporit considerabil rezervele de bucurie și fericire din viața mea, diminuînd în același timp deprimarea, vina și rușinea. O propun aici ca o posibilă modalitate de a ne dezvolta compasiunea față de noi înșine, de a ne ajuta să trăim într-o perpetuă joacă plină de bucurie, rămînînd conștienți de nevoia dătătoare de viață din spatele tuturor actelor noastre.

Să transformăm „trebuie să..." în „aleg să..."

Pasul 1

Ce anume din ce faci nu ți se pare o joacă? Scrie pe o foaie de hîrtie toate lucrurile pe care îți spui că *trebuie* să le faci, orice activitate pe care o detești, dar totuși o faci, fiindcă ai impresia că n-ai de ales.

Cînd am citit prima oară lista mea, doar văzînd cît e de lungă mi-am dat seama de ce nu mă bucuram de viață. Am observat cît de multe lucruri făceam într-o zi mințindu-mă că trebuie să le fac.

Prima pe listă era „completarea fișelor clinice". Detestam să scriu aceste fișe, și totuși petreceam cel puțin o oră de agonie pe zi cu întocmirea lor. Al doilea lucru de pe listă era „să duc copiii la școală cu mașina".

Pasul 2

După ce ai completat lista, recunoaște clar față de tine că faci aceste lucruri pentru că alegi să le faci, nu pentru că trebuie. Introdu cuvintele „Aleg să..." în fața fiecărui lucru pe care l-ai trecut pe listă.

Îmi amintesc reacția mea de rezistență la acest pas. „Să completez fișele clinice", am insistat eu, „nu e ceva ce aleg să fac! Trebuie să o fac. Sînt psiholog clinician. Trebuie să scriu fișele astea."

Pasul 3

După ce ai recunoscut că ai ales să faci o anumită activitate, intră în contact cu intenția din spatele alegerii completînd fraza „Eu aleg să... pentru că vreau..."

La început mi-a fost greu să identific ce voiam să obțin prin întocmirea fișelor clinice. Cu cîteva luni în urmă, stabilisem deja că fișele nu erau suficient de utile paci-

enților, ca să justifice timpul pe care îl acaparau. Oare de ce continuam să investesc atît de multă energie în pregătirea lor? În cele din urmă, mi-am dat seama că alegeam să scriu fișele doar pentru că doream banii pe care îi primeam pentru ele. După ce am conștientizat acest lucru, n-am mai întocmit nici o fișă clinică. Nu vă pot spune cît de bucuros mă simt doar cînd mă gîndesc cîte fișe n-am mai scris în cei 35 de ani care au trecut de atunci! Cînd am înțeles că banii erau principala motivație, am realizat imediat că puteam găsi alte metode de a cîștiga bani și că aș prefera chiar să caut de mîncare prin gunoaie decît să mai scriu încă o fișă clinică.

Următorul lucru de pe lista mea de sarcini neplăcute era să duc copiii la școală. Cînd am examinat motivul din spatele îndatoririi, am apreciat beneficiile pe care le aveau copiii mei învățînd la școala actuală. Ar fi putut merge pe jos pînă la școala din apropiere, dar cea la care învățau acum era mai în acord cu valorile mele educaționale. Am continuat să-i duc, dar plin de o cu totul altă energie; în loc de „Of, la naiba! Azi e rîndul meu să duc copiii la școală", eram conștient de obiectivul meu: copiii să beneficieze de o educație de calitate. Desigur, uneori trebuia să-mi reamintesc de 2-3 ori pe parcursul drumului să mă concentrez asupra scopului care mă anima.

La fiecare alegere pe care o faci, fii conștient ce nevoie îți satisface.

Conștientizarea energiei din spatele acțiunilor noastre

Cînd analizați enunțul „Eu aleg să... pentru că vreau...", puteți descoperi — așa cum am descoperit eu în cazul ducerii copiilor la școală — valorile importante din spatele alegerilor pe care le-ați făcut. Sînt convins că, după ce ne clarificăm nevoia în întîmpinarea căreia vin acțiunile noastre, le putem resimți ca pe o joacă, chiar și atunci cînd presupun muncă asiduă, dificultăți sau frustrări.

Pentru unele dintre activitățile de pe listă, ați putea descoperi una sau mai multe dintre motivațiile următoare:

1) PENTRU BANI

Banii sînt o formă importantă de recompensă extrinsecă în societatea noastră. Alegerile făcute din dorința de recompensă sînt costisitoare: ne privează de bucuria care se naște din acțiunile bazate pe o intenție clară de a contribui la o necesitate umană. Banii nu sînt o „nevoie", așa cum definim acest termen în CNV; sînt una dintre nenumăratele strategii ce pot fi alese pentru a satisface o nevoie.

2) PENTRU APROBARE

Ca și banii, aprobarea celorlalți este o formă de răsplată extrinsecă. Cultura ne-a educat să tînjim după recompensă. Am urmat școli în care se foloseau mijloace extrinseci pentru a ne motiva să studiem; am crescut în familii în care am fost recompensați cînd eram băieței și fetițe cuminți, și pedepsiți cînd cei care aveau grijă de noi ne considerau altfel. Drept urmare, ca adulți, ajungem să credem că viața constă în a face lucruri pentru a obține o recompensă; sîntem dependenți de zîmbete, bătăi de încurajare pe umăr și judecăți verbale prin care ceilalți ne apreciază drept „om bun", „părinte bun", „bun cetățean", „bun profesionist",

„prieten bun" etc. Facem lucruri pentru a-i determina pe oameni să ne placă și evităm lucrurile care i-ar putea face să ne antipatizeze sau să ne pedepsească.

Mi se pare tragic că depunem atîta efort pentru a cumpăra iubire și considerăm că trebuie să ne negăm nevoile și să facem totul pentru ceilalți, pentru a fi simpatizați. În realitate, cînd facem ceva doar pentru îmbogățirea vieții, vom descoperi că cei din jur ne vor aprecia. Aprecierea lor este doar un mecanism de feedback care ne confirmă că eforturile noastre au avut efectul scontat. Recunoașterea faptului că am ales să ne punem forța în slujba vieții și am făcut-o cu succes ne oferă o bucurie autentică, un prilej de mulțumire sufletească pe care aprobarea celorlalți nu ni-l poate oferi.

3) PENTRU A EVITA PEDEAPSA

Unii dintre noi plătesc impozitul pe venitul global pentru a evita pedeapsa. Drept consecință, avem tendința să abordăm acest ritual anual cu un anumit grad de ostilitate. Îmi amintesc însă din copilărie felul foarte diferit în care priveau impozitele tatăl și bunicul meu. Ei emigraseră din Rusia în SUA și doreau să sprijine un stat despre care credeau că proteja oamenii, spre deosebire de cel tarist. Imaginîndu-și cît de mulți oameni beneficiau de ajutoare sociale datorită banilor cu care ei contribuiau, simțeau o plăcere sinceră cînd expediau plicurile către instituțiile statului american.

4) PENTRU A EVITA RUȘINEA

Există lucruri pe care le facem doar pentru a evita rușinea. Știm că, dacă nu le facem, vom ajunge să suferim din cauza modului în care ne judecăm singuri, a vocii

interioare ce ne spune că e ceva în neregulă cu noi. Dacă întreprindem o acțiune stimulați doar de dorința de a evita rușinea, în general ajungem să o detestăm.

Fii conștient de acțiunile motivate de: dorința de bani, aprobare, frică, rușine sau vină. Înțelege prețul pe care îl plătești pentru ele.

5) PENTRU A EVITA SENTIMENTUL DE VINOVĂȚIE

În alte situații, ne putem gîndi: „Dacă nu fac asta, oamenii vor fi dezamăgiți de mine." Ne temem că ne vom simți vinovați pentru că n-am împlinit așteptările celorlalți. E o diferență imensă între a face ceva pentru ceilalți doar ca să evităm sentimentul de vinovăție, și a face acel lucru conștienți fiind de nevoia noastră de a contribui la fericirea lor. În primul caz, trăim într-o lume plină de nefericire; în al doilea, trăim într-o lume în care totul e joc.

6) DIN DATORIE

Cînd folosim un limbaj care implică absența alegerii, de exemplu cuvinte ca „trebuie", „se impune", „se cuvine", „n-am voie", „nu-mi permit" etc., comportamentul nostru se naște dintr-un vag sentiment de vinovăție, datorie sau obligație. Eu consider că acest mod de a acționa e cel mai periculos din punct de vedere social și cel mai dureros din punct de vedere personal dintre toate modurile în care acționăm atunci cînd nu sîntem în contact cu nevoile noastre.

În capitolul 2 am văzut cum conceptul de „Amtssprache" — limbaj birocratic — le-a permis lui Adolf Eichmann și colegilor săi să trimită zeci de mii de oameni la moarte fără să fie afectați emoțional sau să se simtă personal responsabili. Cînd utilizăm un limbaj ce implică absența

Cel mai periculos comportament poate consta în a face lucruri „pentru că așa trebuie".

alegerii, cedăm viața din noi în schimbul unei mentalități de robot, care ne deconectează de esența noastră.

După ce ați examinat lista pe care ați întocmit-o, puteți decide să nu mai faceți anumite lucruri, așa cum eu am ales să renunț la fișele clinice. Oricît de radicală pare ideea, este posibil să facem totul în joacă. Eu cred că măsura în care ne angajăm în fiecare moment în jocul îmbogățirii vieții — motivați doar de dorința de a o îmbogăți — este și măsura în care manifestăm compasiune față de noi înșine.

Rezumat

Cea mai importantă aplicație a CNV ar putea fi modul în care ne raportăm la noi înșine. Cînd facem greșeli, putem folosi procesul de doliu și iertare de sine din CNV ca să descoperim în ce fel putem evolua, în loc să ne lăsăm prinși în judecăți morale asupra propriei persoane. Cînd ne evaluăm comportamentele în termenii nevoilor noastre nesatisfăcute, stimulentul pentru schimbare nu vine din rușine, vină, furie sau deprimare, ci dintr-o dorință autentică de a contribui la propria noastră fericire și la fericirea celorlalți.

Cultivăm compasiunea față de propria persoană luînd conștient, în viața de zi cu zi, decizia de a acționa doar în întîmpinarea nevoilor și valorilor noastre, și nu din datorie, pentru recompense exterioare sau pentru a evita vina, rușinea și pedeapsa. Dacă trecem în revistă acțiunile neplăcute la care ne supunem în mod obișnuit și transformăm „trebuie" în „aleg să", vom aduce mai mult joc și integritate în viața noastră.

CAPITOLUL 10

Exprimarea deplină a furiei

Tema furiei ne oferă o șansă deosebită de a explora mai profund CNV. Fiindcă aduce în centrul atenției multe aspecte ale acestui proces, exprimarea furiei demonstrează clar diferența dintre CNV și alte forme de comunicare.

Eu susțin că omorul este prea superficial. Uciderea, lovirea, condamnarea, provocarea suferinței — fizice sau psihice — sînt toate expresii superficiale a ceea ce se întîmplă în noi înșine cînd sîntem furioși. Dacă am fi cu adevărat furioși, ne-am dori să ne exprimăm deplin, într-o manieră mult mai puternică.

Înțelegerea acestui lucru aduce ușurare în multe grupuri cu care lucrez, care se confruntă cu persecuție, discriminare și ar dori să-și amplifice puterea de a face schimbări. Astfel de grupuri nu se simt confortabil cînd aud de comunicare „non-violentă" sau „plină de compasiune", pentru că au fost deseori îndemnate să-și reprime furia, să se calmeze și să accepte starea de fapt. Se tem de abordări care consideră furia un atribut indezirabil, de care trebuie să scăpăm. Însă procesul pe care îl descriem aici nu ne încurajează să ignorăm, să strivim sau să ne înghițim furia, ci să-i exprimăm esența deplin și cu toată ființa.

A ucide oameni este prea superficial.

Să facem distincția între stimul și cauză

Primul pas pentru exprimarea completă a furiei în CNV este să-l eliberăm pe celălalt de orice responsabilitate pentru furia noastră. Ne debarasăm de gînduri cum ar fi: „El, ea sau ei m-au înfuriat cînd au făcut asta."

Acest tip de gîndire ne conduce la o exprimare superficială a furiei, prin blamarea sau pedepsirea celuilalt. Am văzut într-un capitol anterior că acțiunile celorlalți pot fi un stimul pentru sentimentele noastre, dar nu cauza lor. Nu sîntem niciodată furioși din cauza comportamentului cuiva. Putem identifica acțiunile altuia drept stimul, dar e important să facem o distincție clară între stimul și cauză.

Nu sîntem niciodată furioși din cauza lucrurilor pe care le spun sau le fac ceilalți.

Aș vrea să ilustrez distincția cu un exemplu din activitatea mea la o închisoare suedeză. Rolul meu era să le arăt deținuților care se comportaseră violent cum să-și exprime deplin furia fără să omoare, să bată sau să violeze. În timpul unui exercițiu la care erau invitați să identifice stimulul furiei lor, un deținut a scris: „Acum trei săptămîni am adresat o cerere conducerii închisorii și încă nu mi s-a răspuns." Afirmația era o observație clară a unui stimul care descria ce făcuseră alții.

I-am cerut apoi să identifice cauza furiei lui: „Cînd s-a întîmplat asta, ai fost furios pentru că...?"

„Tocmai ți-am spus", a exclamat el. „Am fost furios pentru că nu mi-au răspuns la cerere!" Punînd semn de egalitate între stimul și cauză, s-a autoamăgit că lipsa de reacție a conducerii închisorii îl înfuriase. E un reflex care

se formează ușor într-o cultură ce folosește vina ca modalitate de a controla masele. Într-o astfel de societate, e important să convingi oamenii că îi pot *face* pe alții să se simtă într-un anumit fel.

Acolo unde vina este o tactică de manipulare și constrîngere, e util să confunzi stimulul și cauza. Așa cum am menționat mai sus, copiii care aud: „Mami și tati suferă cînd tu iei note proaste" ajung să creadă că purtarea lor este cauza suferinței părinților. Aceeași dinamică poate fi observată la partenerii de cuplu: „Mă dezamăgești cînd nu ești aici de ziua mea." Limba noastră facilitează folosirea tacticii de inducere a sentimentului de vinovăție.

> Ca să folosești vina ca forță motivațională, confundă stimulul și cauza.

Spunem: „Mă înfurii.", „Mă rănești cînd faci asta.", „Sînt trist pentru că ai făcut asta." Folosim limbajul în multe feluri pentru a ne amăgi că sentimentele noastre rezultă din ceea ce fac ceilalți. Primul pas în procesul de exprimare completă a furiei este să ne dăm seama că ceea ce fac alții nu e niciodată cauza sentimentelor noastre.

Atunci care este cauza furiei? În capitolul 5 am discutat cele patru opțiuni pe care le avem cînd ne confruntăm cu un mesaj sau un comportament care ne displace. Furia apare cînd alegem a doua opțiune: de fiecare dată cînd sîntem furioși, găsim o vină — alegem să ne jucăm de-a Dumnezeu judecîndu-l sau blamîndu-l pe celălalt fiindcă a greșit sau

> Cauza furiei se află în gîndirea noastră — în acuzații și judecăți.

merită pedepsit. Eu susțin că aceasta e cauza furiei. Chiar dacă inițial nu sîntem conștienți, cauza furiei se află în gîndirea noastră.

A treia opțiune descrisă în capitolul 5 este să aducem în cîmpul conștiinței propriile noastre sentimente și nevoi. În loc să rămînem la nivelul rațiunii și să facem o analiză mentală a greșelii celuilalt, alegem să intrăm în contact cu viața din interiorul nostru. Energia vitală e mai palpabilă și mai accesibilă cînd ne concentrăm asupra nevoilor noastre în fiecare moment.

De exemplu, dacă cineva întîrzie la o întîlnire și avem nevoie de asigurări că îi pasă de noi, ne putem simți jigniți. Dacă, dimpotrivă, nevoia noastră e să ne petrecem timpul cu rost și în mod constructiv, ne putem simți frustrați. Dacă, pe de altă parte, avem nevoie de 30 de minute de liniște și singurătate, putem fi recunoscători pentru întîrziere și ne putem simți mulțumiți. Astfel, nu comportamentul celeilalte persoane, ci propria noastră nevoie generează trăirea emoțională. Cînd sîntem în contact cu nevoia noastră, indiferent dacă e vorba de asigurare, eficiență sau singurătate, sîntem în contact cu energia vitală. Putem avea emoții puternice, dar nu sîntem niciodată furioși. Furia este rezultatul unei gîndiri alienante, care nu e în contact cu nevoile. Ne arată că rămînem la nivelul rațiunii pentru a analiza și a judeca, în loc să ne concentrăm asupra nevoilor noastre care nu sînt satisfăcute.

Pe lîngă a treia opțiune, concentrarea asupra propriilor nevoi și sentimente, putem alege oricînd să aducem în cîmpul conștiinței sentimentele și nevoile celeilalte persoane. Nici cînd alegem a patra variantă nu simțim furie. Nu reprimăm furia; constatăm, pur și simplu, că furia e

absentă în fiecare moment în care sîntem pe deplin prezenți, alături de sentimentele și nevoile celuilalt.

Orice furie are un focar care sprijină viața

„Dar", sînt întrebat, „nu există situații în care furia e justificată? Nu e de dorit o «indignare îndreptățită» față de poluarea irațională a mediului, de exemplu?"

Răspunsul meu e acesta: cred cu tărie că, susținînd ideea că *există* ceva numit „acțiune nesăbuită" sau „acțiune corectă", „persoană lacomă" sau „persoană virtuoasă", contribui la violența din lume. În loc să fim de acord sau să ne contrazicem în legătură cu ce *sînt* oamenii care omoară, violează sau poluează mediul, cred că susținem viața mai bine concentrîndu-ne atenția asupra nevoilor noastre.

Cînd îi judecăm pe ceilalți, contribuim la violență.

Eu consider orice furie un rezultat al gîndirii alienante și provocatoare de violență. Miezul oricărei furii este o nevoie nesatisfăcută. Ea poate fi valoroasă dacă o folosim ca un ceas deșteptător, care să ne trezească — să conștientizăm că avem o nevoie frustrată și că gîndim într-un mod care ne scade șansele să o satisfacem.

Folosește furia ca pe un semnal de alarmă.

Pentru a ne exprima complet furia, trebuie să fim conștienți de nevoia noastră. În plus, e necesară energie pentru a o satisface. Furia ne deturnează energia, orientînd-o spre pedepsirea celorlalți, și nu spre satisfacerea nevoii. În loc

să ne lăsăm pradă „indignării îndreptățite", eu recomand să intrăm în contact empatic cu propriile noastre nevoi și cu ale celorlalți. Acest lucru poate necesita un exercițiu îndelungat, în care să înlocuim în mod conștient, de cîte ori e nevoie, fraza „Sînt furios pentru că ei..." cu „Sînt furios *pentru că am nevoie...*"

Furia ne deturnează energia, canalizînd-o către acțiuni punitive

Am primit odată o lecție remarcabilă în timp ce lucram cu elevii dintr-o școală de corecție din Wisconsin. Două zile la rînd am fost lovit în nas în moduri surprinzător de similare. Prima oară am primit o lovitură puternică de cot în timp ce am intervenit într-o bătaie dintre doi elevi. Am fost atît de furios, încît cu greu m-am reținut să nu ripostez. Pe străzile din Detroit, unde am crescut, era nevoie de mult mai puțin decît un cot în nas ca să mă înfurii. A doua zi, o situație similară, același nas (și o durere fizică mai intensă), dar nici un pic de furie!

Reflectînd pe seară asupra experienței respective, am recunoscut că l-am etichetat pe primul copil drept un „derbedeu răsfățat". Această imagine a fost prezentă în mintea mea înainte să primesc cotul în nas, iar cînd s-a întîmpat a fost mai mult decît atît. A fost: „Derbedeul ăla nesuferit n-are nici un drept să facă asta!" Am mai emis o judecată și în legătură cu al doilea copil: l-am considerat „o ființă demnă de milă". Fiindcă aveam tendința să-mi fac griji pentru el, chiar dacă nasul mă durea și sîngera mai abundent a doua zi, n-am simțim deloc furie. N-aș fi putut primi o lecție mai potrivită ca să înțeleg că nu ceea ce face celălalt, ci imaginile și interpretările din mintea mea generează furia.

Stimul versus cauză: implicații practice

Pun accentul pe distincția dintre cauză și stimul din considerente practice, tactice, dar și filosofice. Aș vrea să ilustrez acest punct de vedere revenind la dialogul meu cu John, deținutul suedez:

John: „Acum trei săptămîni am înaintat o cerere către conducerea închisorii și încă n-am primit nici un răspuns."

MBR: „Cînd s-a întîmplat asta, *de ce* ai fost furios?"

John: „Tocmai ți-am spus. N-au răspuns la cererea mea!"

MBR: „Stai puțin. În loc să spui: «Am fost furios pentru că *ei*...», oprește-te și conștientizează ce anume îți spui singur ca să fii atît de furios."

John: „Nu-mi spun nimic."

MBR: „Oprește-te, calmează-te, ascultă ce se petrece în interiorul tău."

John: (*reflectînd în tăcere și apoi*) „Îmi spun că nu au nici un respect pentru oameni; sînt o adunătură de birocrați reci și dezumanizați, cărora nu le pasă de nimeni în afară de ei! Sînt o adunătură de..."

MBR: „Mulțumesc, ajunge. Acum știi de ce ești furios — din cauza modului tău de gîndire."

John: „Dar de ce e greșit să gîndești așa?

MBR: „Nu spun că e greșit să gîndești așa. Poți observa că, dacă spun că e ceva în neregulă cu tine pentru că gîndești așa, aș gîndi și eu la fel despre *tine*. N-am spus că e *greșit* să judeci oamenii, să-i numești birocrați dezumanizați sau să le etichetezi acțiunile drept indiferente sau egoiste. Totuși, modul acesta de a gîndi te face să te simți furios.

Concentrează-ți atenția asupra nevoilor tale: care sînt nevoile tale în situația aceasta?"

John: (*după o pauză lungă*) „Marshall, am nevoie de cursul pe care l-am solicitat. Dacă nu-l fac, mai *mult ca sigur o să ajung înapoi în închisoare* după ce voi fi eliberat."

MBR: „Acum, cînd ești atent la nevoile tale, cum te simți?"

John: „Speriat."

MBR: „Acum pune-te în locul unui funcționar din conducerea închisorii. Fiind deținut, am mai multe șanse ca nevoile să-mi fie satisfăcute dacă vin la tine și spun: «Hei, am nevoie de cursul ăsta și mi-e frică de ce o să se întîmple dacă nu-l fac...» sau dacă te abordez considerîndu-te un birocrat dezumanizat? Chiar dacă nu spun asta cu voce tare, ochii mei îți vor dezvălui ce gîndesc. În ce fel am mai multe șanse să-mi fie satisfăcute nevoile?"

Cînd devenim conștienți de nevoile noastre, furia face loc unor emoții care susțin viața.

(*John, privind în podea, rămîne tăcut*).

MBR: „Ce-i cu tine, prietene?"

John: „Nu pot vorbi despre asta."

Violența se naște din credința că ceilalți sînt cauza suferinței noastre și, de aceea, merită pedepsiți.

Trei ore mai tîrziu, John a venit la mine și mi-a spus: „Marshall, îmi doresc să mă fi învățat cu doi ani în urmă ce m-ai învățat în dimineața asta. N-aș mai fi ajuns să-mi ucid cel mai bun prieten."

Orice violență apare atunci cînd oamenii se amăgesc — asemenea tînărului deținut — că suferința lor vine de la ceilalți și că, în consecință, ei trebuie pedepsiți.

Odată, l-am văzut pe fiul meu cel mic luînd o monedă de 50 de cenți din camera surorii lui. I-am spus: „Brett, ai întrebat-o pe sora ta dacă poți să iei moneda?" „N-am luat-o de la ea", mi-a răspuns el. În acel moment, aveam patru opțiuni. Puteam să-l fac mincinos, lucru care s-ar fi întors împotriva nevoilor mele, fiindcă orice judecată asupra unei persoane micșorează șansele ca nevoile noastre să fie satisfăcute. Elementul asupra căruia îmi concentram atenția în acel moment era esențial. Dacă l-aș fi judecat drept mincinos, m-aș fi orientat într-o direcție. Dacă aș fi interpretat că nu m-a respectat suficient cît să-mi spună adevărul, m-aș fi orientat în altă direcție. Dacă, însă, aș fi empatizat cu el în acel moment sau aș fi exprimat deschis ce simțeam și ce nevoi aveam, creșteau șansele să-mi satisfac nevoile.

Ne reamintim cele patru opțiuni pe care le avem cînd auzim un mesaj dificil:

1. Să dăm vina pe noi înșine.
2. Să dăm vina pe ceilalți.
3. Să ne observăm propriile sentimente și nevoi.
4. Să observăm sentimentele și nevoile celorlalți.

Felul în care mi-am exprimat opțiunea — care, în situația de față, s-a dovedit benefic — n-a fost prin vorbe, ci mai degrabă prin acțiuni. În loc să-l judec drept mincinos, am încercat să-i înțeleg trăirea: îi era frică și avea nevoie să se protejeze de pedeapsă. Empatizînd cu el, aveam șansa să stabilesc o legătură emoțională de care să fim amîndoi satisfăcuți. Totuși, dacă îl abordam cu convingerea că minte — chiar

dacă n-o exprimam cu voce tare — existau mai puține șanse ca el să se simtă în siguranță și să spună adevărul în legătură cu cele întîmplate.

Judecățile asupra altora contribuie la profețiile autoîmplinite.

Aș fi devenit în acest caz o parte o procesului: prin simplul fapt că judecam o persoană drept mincinoasă, contribuiam la o profeție autoîmplinită. De ce să-și dorească cineva să spună adevărul, cînd știe că va fi judecat și pedepsit pentru asta?

După părerea mea, atunci cînd avem mintea plină de judecăți și analize prin care îi evaluăm pe ceilalți drept răi, lacomi, iresponsabili, mincinoși, infideli sau ne spunem că poluează mediul, că apreciază mai mult profitul decît viața sau se poartă în moduri în care n-ar trebui, foarte puțini dintre ei vor fi interesați de nevoile noastre. Dacă vrem să protejăm mediul și mergem la un director de corporație cu atitudinea: „Știi, ești un ucigaș al planetei, nu ai nici un drept să abuzezi de Pămînt în felul acesta", micșorăm în mod considerabil șansele ca nevoile noastre să fie satisfăcute. Sînt extrem de rare cazurile în care un om poate rămîne atent la nevoile noastre cînd le exprimăm afirmînd că el greșește ceva. Desigur, putem avea succes în folosirea acestor judecăți pentru a intimida oamenii și a-i constrînge să ne satisfacă nevoile. Dacă le e atît de frică, rușine sau se simt atît de vinovați încît își schimbă comportamentul, ajungem să credem că e posibil să „cîștigăm" spunîndu-le ce e în neregulă cu ei.

Privind în ansamblu însă, ne dăm seama că de fiecare dată cînd nevoile noastre sînt satisfăcute astfel, nu numai că pierdem, dar contribuim în mod foarte evident la violența de pe glob. Am rezolvat o problemă imediată, dar

am creat o nouă problemă. Cu cît oamenii aud mai multe blamări și judecăți, cu atît devin mai agresivi și le pasă mai puțin de nevoile noastre pe viitor. Așa că, deși nevoia noastră prezentă e satisfăcută și oamenii fac ce vrem, vom plăti pentru asta mai tîrziu.

Patru pași în exprimarea furiei

Să vedem ce presupune concret procesul exprimării complete a furiei. Primul pas e să ne oprim, să respirăm și să nu facem nimic altceva. Ne reținem de la orice mișcare care să-l blameze sau să-l pedepsească pe celălalt. Pur și simplu, rămînem calmi. Apoi identificăm gîndurile care ne fac furioși. De exemplu, auzim o afirmație care ne face să credem că am fost excluși dintr-o conversație din motive rasiale. Simțim furie, ne oprim și recunoaștem gîndurile care ne vin în minte: „E nedrept să ne poarte așa. E rasistă." Știm că toate judecățile de acest tip sînt expresii tragice ale nevoilor nesatisfăcute, așa că facem următorul pas și intrăm în contact cu nevoile din spatele gîndurilor. Dacă judec pe cineva numindu-l rasist, nevoia ar putea fi de includere, egalitate, respect sau contact.

Pașii de urmat în exprimarea furiei:
1. Ne oprim. Respirăm
2. Identificăm gîndurile acuzatoare.
3. Intrăm în contact cu nevoile noastre.
4. Ne exprimăm sentimentele și nevoile nesatisfăcute.

Pentru a ne exprima complet, deschidem gura și ne rostim furia — însă ea a fost transformată în nevoi și sentimente asociate lor. Pentru a verbaliza sentimentele, poate fi nevoie de mult curaj. Pentru mine e mai ușor să

mă înfurii și să spun: „Asta e rasism!" De fapt, e posibil chiar să-mi facă plăcere s-o spun, dar să cobor la nivelul nevoilor și sentimentelor profunde din spatele unei afirmații ca aceasta poate fi înspăimântător. Pentru a ne exprima deplin furia, putem să spunem: „Cînd ai intrat în cameră și ai început să vorbești cu ceilalți și mie nu mi-ai spus nimic, apoi ai făcut un comentariu la adresa albilor, am simțim un gol în stomac și mi s-a făcut frică; a ieșit la suprafață nevoia mea de a fi tratat echitabil. Mi-ar plăcea să-mi spui ce simți cînd îți spun asta."

Să oferim mai întîi empatie

În majoritatea cazurilor, trebuie făcut un alt pas înainte să ne așteptăm ca interlocutorul să intre în contact cu ce se întîmplă în interiorul nostru. Fiindcă e adesea dificil pentru alții să primească sentimentele și nevoile noastre în astfel de situații, e necesar ca mai întîi să empatizăm cu ei, dacă ne dorim să ne asculte. Cu cît empatizăm mai mult cu ceea ce îi face să se comporte într-un fel care nu ne satisface nevoile, cu atît avem mai multe șanse ca empatia să fie reciprocă.

Dacă îi ascultăm, ne vor asculta și ei pe noi.

În ultimii treizeci de ani, am acumulat foarte multă experiență în prezentarea CNV unor oameni cu credințe puternice legate de anumite rase sau grupări etnice. Într-o dimineață, am luat un taxi de la aeroport ca să ajung în oraș. În stația mașinii s-a auzit un mesaj al dispecerului: „Ia-l pe dl Fishman de la sinagoga de pe Main Street." Bărbatul de lîngă mine

a murmurat: „Jidanii ăştia se trezesc devreme ca să-i escrocheze pe toţi."

Timp de douăzeci de secunde, mi-au ieşit flăcări pe nas. Cu ani în urmă, prima mea reacţie ar fi fost să-mi doresc să lovesc efectiv o astfel de persoană. Acum, am respirat adînc de cîteva ori şi mi-am oferit empatie pentru durerea, frica şi furia care mă răscoleau în interior. Am fost atent la emoţiile mele. Am rămas conştient de faptul că furia mea nu venea de la şoferul de lîngă mine, nici de la afirmaţia pe care o făcuse. Comentariul lui activase un vulcan în interiorul meu, dar ştiam că furia şi frica profundă aveau o sursă mult mai adîncă decît cuvintele pe care le rostise el. M-am sprijinit de spătar şi am lăsat gîndurile violente să curgă. Am savurat chiar o imagine în care îi apucam capul şi i-l zdrobeam.

Oferindu-mi empatie, am putut apoi să mă concentrez asupra omului din spatele acestui mesaj, după care primele mele cuvinte au fost: „Te simţi...?" Am încercat să empatizez cu el, să-i ascult durerea. De ce? Pentru că voiam să văd frumuseţea din el şi voiam să înţeleagă cu adevărat ce trăisem eu cînd făcuse remarca aceea. Ştiam că nu voi primi înţelegere dacă în sufletul lui era o furtună.

Intenţia mea a fost să intru în contact cu el şi să-i arăt empatie şi respect faţă de energia vitală din spatele comentariului său. Am învăţat din experienţă că, dacă reuşesc să empatizez, celălalt e capabil să mă asculte. Nu avea să fie uşor, însă urma să fie capabil.

Rămîneţi conştienţi de gîndurile violente care apar, fără a le evalua.

„Te simți frustrat?", l-am întrebat. „S-ar părea că ai avut experiențe neplăcute cu evreii."

M-a privit un moment. „Da! Oamenii ăștia sînt dezgustători, ar face orice pentru bani."

„N-ai încredere și simți nevoia să te protejezi cînd ești implicat în chestiuni financiare cu ei?"

„Exact!", a exclamat el, continuînd să emită noi judecăți, iar eu am ascultat sentimentul și nevoia din spatele fiecăreia. Cînd ne îndreptăm atenția spre sentimentele și nevoile celorlalți, devenim conștienți de latura noastră umană. Dacă aud că îi e frică și vrea să se protejeze, recunosc că și eu am nevoia să mă protejez și că știu cum e să-ți fie teamă. Cînd atenția mea e concentrată asupra sentimentelor și nevoilor altei ființe umane, văd universalitatea experienței noastre.

Cînd ascultăm sentimentele și nevoile celuilalt, recunoaștem umanitatea noastră comună.

Dezaprobam cu tărie ideile din mintea lui, dar am descoperit că îmi plac mai mult oamenii dacă nu aud ce gîndesc. În special în cazul oamenilor care au idei de genul acesta, am învățat să mă bucur mai mult de viață ascultînd doar ce se petrece în inima lor, fără să mă las afectat de ce au în cap.

Bărbatul a continuat să-și descarce tristețea și frustrarea. Înainte să mă dumiresc, a terminat cu evreii și a trecut la negri. Era îndurerat din cauza mai multor lucruri. După aproape zece minute în care eu doar l-am ascultat, s-a oprit: s-a simțit înțeles.

Apoi i-am comunicat ce se petrecea în interiorul meu:

MBR: „Știi, cînd ai început să vorbești, am simțit multă furie, frustrare, tristețe și descurajare, fiindcă eu

am avut experiențe foarte diferite cu evreii și mi-am dorit ca și tu să fi avut mai multe experiențe similare. Poți să-mi spui ce m-ai auzit spunînd?"

Bărbatul: „N-am spus că sînt toți..."

MBR: „Scuză-mă, te rog să te oprești. Poți să-mi spui ce ai auzit că am spus?"

Bărbatul: „Ce vrei să spui?"

MBR: „Dă-mi voie să repet ce am încercat să spun. Aș vrea să auzi doar că m-a durut cînd am auzit cuvintele tale. E foarte important pentru mine să înțelegi asta. Am spus că m-am întristat, pentru că experiențele mele cu evreii au fost foarte diferite. Îmi doresc ca și tu să fi avut cîteva experiențe altfel decît cele pe care le-ai descris. Poți să-mi spui ce ai auzit că am spus?"

Nevoia noastră e ca celălalt să audă cu adevărat ce ne doare.

Bărbatul: „Ai spus că nu am nici un drept să vorbesc așa."

MBR: „Nu, aș vrea să mă auzi altfel. Nu vreau să te blamez. Nu-mi doresc deloc să te blamez."

Intenția mea a fost să încetinesc conversația, deoarece am constatat din experiență că oamenii care cred că îi blamăm nu reușesc să audă că suferim. Dacă bărbatul acesta spunea: „Am spus niște lucruri cumplite; am făcut niște observații rasiste", nu auzise că sufeream. Cînd oamenii se gîndesc că au greșit, nu ne-au înțeles cu adevărat suferința.

Oamenii nu aud că suferim atunci cînd cred că au greșit.

Nu voiam ca el să audă o condamnare, fiindcă voiam să afle ce se petrecuse în sufletul meu cînd făcuse acea remarcă. Să blamezi e uşor. Oamenii sînt obişnuiţi să audă blamări; uneori sînt de acord cu ele şi se detestă pe ei înşişi — ceea ce nu-i împiedică să se comporte în acelaşi fel — iar alteori ne urăsc pe noi pentru că îi facem rasişti sau în alte feluri — şi nici aceasta nu-i împiedică să se comporte la fel. Dacă sesizăm că în mintea lor şi-a făcut loc blamarea, aşa cum am observat eu în taxi, e necesar să încetinim, să revenim şi să ascultăm încă puţin suferinţa lor.

Să ne acordăm timp

Cînd învăţăm să aplicăm în viaţă procesul despre care discutăm aici, probabil că cel mai important aspect este să ne acordăm timp. Ne putem simţi ciudat cînd deviem de la comportamente obişnuite care, prin condiţionare, au devenit automate, dar, dacă intenţia este să trăim în mod conştient în armonie cu valorile noastre, atunci e de dorit să ne acordăm timp.

Un prieten, Sam Williams, şi-a notat componentele principale ale acestui proces pe un cartonaş pe are îl folosea ca „fiţuică" la serviciu. Cînd şeful lui îl interpela, Sam se oprea, se uita la cartonaşul din mînă şi îşi acorda timp pentru a-şi aminti cum să răspundă. Cînd l-am întrebat dacă colegii lui îl considerau puţin ciudat fiindcă se uita tot timpul în palmă şi îi lua atît de mult timp să formuleze propoziţiile, Sam a răspuns: „Nu ai nevoie de chiar atît de mult timp, dar, chiar dacă ar fi aşa, pentru mine tot ar merita. E important să ştiu că le răspund oamenilor aşa cum îmi doresc." Acasă a fost mai deschis şi le-a explicat

soției și copiilor de ce dedica timp și efort consultării cartonașului. Cînd avea loc o ceartă în familie, scotea cartonașul și își acorda timp. După aproximativ o lună, s-a simțim suficient de încrezător cît să nu-l mai poarte cu el. *Apoi, într-o seară, el și Scottie, fiul de patru ani, au avut* un conflict pe tema televizorului. Lucrurile n-au decurs bine. „Tati", a spus Scottie insistent, „adu cartonașul!"

Celor care doresc să aplice CNV, în special în situații dificile care implică furie, le sugerez exercițiul următor. Așa cum am văzut, furia se naște din judecăți, etichete și gînduri care condamnă, din ceea ce oamenii „ar trebui" să facă și ce „merită". Faceți o listă cu judecățile care vă vin cel mai des în minte pornind de la fraza: „Nu-mi plac oamenii care sînt..." Strîngeți în minte toate aceste judecăți negative și apoi întrebați-vă: „Cînd judec astfel o persoană, de ce am nevoie și nu primesc?" Astfel, vă antrenați să gîndiți în termenii nevoilor nesatisfăcute, și nu în judecăți asupra altora.

Exersează transpunerea fiecărei judecăți într-o nevoie nesatisfăcută.

Practica e esențială, fiindcă cei mai mulți dintre noi am crescut, dacă nu pe străzile din Detroit, în locuri nu cu mult mai pașnice. Judecățile și blamările au devenit pentru noi a doua natură. Pentru a practica CNV, avem nevoie să avansăm încet, să ne gîndim atent înainte să vorbim și adesea să inspirăm adînc și să nu spunem nimic. Atît învățarea procesului, cît și aplicarea lui necesită timp.

Acordă-ți timp.

Rezumat

Blamarea și pedepsirea celorlalți sînt expresii superficiale ale furiei. Dacă dorim să exprimăm pe deplin furia, primul pas e să-l degrevăm pe celălalt de orice responsabilitate pentru furia noastră. Aducem în cîmpul conștiinței propriile sentimente și nevoi. Exprimîndu-ne nevoile, avem mai multe șanse să ne fie satisfăcute decît judecîndu-i, blamîndu-i sau pedepsindu-i pe ceilalți.

Cei patru pași în exprimarea furiei sînt: (1) ne oprim și respirăm, (2) ne identificăm gîndurile acuzatoare, (3) intrăm în contact cu nevoile noastre și (4) ne exprimăm sentimentele și nevoile nesatisfăcute. Uneori, între pașii 3 și 4 putem alege să empatizăm cu interlocutorul, ca să ne poată asculta mai bine cînd ne exprimăm în pasul 4.

E necesar să ne acordăm timp pentru a învăța și a aplica procesul CNV.

CNV în acțiune

Un părinte și un adolescent dialoghează despre o situație foarte periculoasă

În acest caz, Bill, în vîrstă de 15 ani, a luat fără să ceară permisiunea mașina lui Jorge, un prieten de familie. A plecat la plimbare împreună cu doi prieteni și a dus-o înapoi intactă în garaj, unde absența ei nu fusese remarcată. După aceea însă, fiica de 14 ani a lui Jorge, Eva, care luase și ea parte la plimbare, i-a povestit tatălui ei cele întîmplate. Jorge l-a anunțat pe tatăl lui Bill, care discută acum cu fiul lui. Tatăl practică de puțin timp CNV.

Tatăl: Am auzit că tu, Eva și Dave ați luat mașina lui Jorge fără să-i cereți permisiunea.

Bill: Nu-i adevărat!

Tatăl: *(pe un ton ridicat)* Nu mă minți; înrăutățești și mai mult situația! *(Apoi își aminteste să-și constientizeze sentimentele și nevoile pentru a rămîne în contact cu fiul lui.)* Stai puțin. Am nevoie să mă gîndesc. *(Îndreptîndu-și atentia spre interiorul lui, vede cît de furios și de speriat este. E furios pentru că își spune: „Bill ar fi trebuit să-și dea seama ce face!" și „Ce mincinos a devenit!" Îi e frică atunci cînd se gîndeste la toate posibilele consecințe ale actiunii lui Bill și, mai ales, ale asteptărilor nerealiste pe care le are în legătură cu băiatul. „A fost o prostie din partea mea să presupun că știe ce face." „Cineva ar fi putut să moară!" Se surprinde: „Mai bine transpun etichetele «prostie» și «mincinos» în sentimente și nevoi. Cînd spun «prostie», cred că mă simt dezamăgit de mine însumi: mi-ar fi plăcut să cred că îl cunosc mai bine. Cît despre «mincinos», mi-e frică pentru că îmi doresc să pot primi informații exacte ca să fac față acestei situații." Tace în timp ce se gîndește cum să înceapă discuția.)*

Tatăl: Bill, te temi că vei fi pedepsit dacă îmi spui adevărul?

Bill: Da, ești mereu rău cînd fac ceva ce nu-ți place.

Tatăl: Vrei să spui că ai dori mai multă înțelegere și un tratament mai echitabil din partea mea?

Bill: Sigur, de parcă voi primi tratament echitabil și înțelegere de la tine!

Tatăl: *(în sinea lui: „Doamne, ce mă înfurii cînd spune asta! Nu vede cît de mult mă străduiesc? Am nevoie*

de puțin respect pentru efortul pe care îl depun și de puțină înțelegere pentru cît de frică îmi este")
Mi se pare că te temi că, indiferent ce spui, nu vei fi tratat echitabil.

Bill: Ce-ți pasă ție că vreau să fiu tratat echitabil? De cîte ori se întîmplă ceva, vrei doar să ai pe cine să pedepsești. În plus, ce-i așa de grav? Chiar dacă am luat mașina, n-a avut nimeni de suferit și am dus-o înapoi. N-am comis nu știu ce crimă...

Tatăl: Te temi că vei avea de suportat consecințe dure dacă recunoști că ai luat mașina și vrei să ai încredere că vei fi tratat echitabil?

Bill: Da.

Tatăl: *(acordîndu-și timp pentru tăcere și pentru a intra într-un contact mai profund)* Ce pot să fac ca să te asigur de lucrul acesta?

Bill: Promite că nu mă mai pedepsești niciodată.

Tatăl: *(conștient că pedeapsa nu-l va ajuta pe Bill să devină conștient de posibilele consecințe ale comportamentului lui, ci va contribui la amplificarea distanței și a reacției de rezistență, tatăl își exprimă disponibilitatea de a fi de acord cu cererea lui Bill)* Sînt dispus să încheiem această înțelegere dacă tu ești de acord să rămîi în dialog cu mine. Adică să discutăm pînă cînd eu sînt convins că ești conștient de toate posibilele consecințe ale faptului că ai luat mașina. Totuși, dacă în viitor se va întîmpla să n-am încredere că înțelegi un potențial pericol, voi recurge probabil la forță — dar numai ca să te protejez.

Bill: Fantastic! Mă simt foarte bine să știu că sînt atît de prost, încît tu trebuie să folosești forța ca să mă aperi de mine însumi!

Tatăl: *(pierzînd contactul cu nevoile lui, își spune: „Dumnezeule, sînt momente cînd îmi vine să-l omor... Sînt foarte furios cînd spune asemenea chestii! Mi se pare că nu-i pasă deloc... Fir-ar să fie, ce nevoie am eu acum? Atunci cînd mă străduiesc atît de mult, am nevoie să știu că măcar îi pasă.")*

Tatăl: *(cu voce tare, furios)* Știi, Bill, cînd spui asemenea lucruri, mă enervez. Mă străduiesc să rămîn în contact cu tine în discuția asta și, cînd aud astfel de lucruri... Vreau să știu dacă îți dorești măcar să continuăm discuția.

Bill: Nu-mi pasă.

Tatăl: Bill, chiar vreau să te ascult în loc să cad în vechiul meu obicei de a te condamna și a te amenința de fiecare dată cînd se întîmplă ceva care mă supără. Dar cînd te aud spunînd lucruri de genul: „Mă simt foarte bine să știu că sînt atît de prost", pe tonul pe care l-ai folosit mai devreme, mi-e greu să mă controlez. Aș avea nevoie de ajutorul tău aici. Asta dacă preferi să te ascult în loc să te condamn sau să te amenințe. Dacă nu, cealaltă opțiune e să fac față situației așa cum sînt obișnuit.

Bill: În ce fel, adică?

Tatăl: Păi, probabil că în momentul ăsta aș spune: „Ești pedepsit pentru doi ani: n-ai voie să te uiți la televizor, să iei mașina, să ieși la întîlniri, să primești bani de buzunar, nimic!"

Bill: În cazul ăsta, cred că prefer să procedezi în modul cel nou.

Tatăl: *(cu umor)* Mă bucur să văd că instinctul tău de conservare e încă intact. Acum, aș avea nevoie să-mi spui dacă ești dispus să împărtășești cu onestitate și vulnerabilitate.

Bill: Ce înțelegi prin „vulnerabilitate"?

Tatăl: Înseamnă să-mi spui ce simți cu adevărat despre lucrurile pe care le discutăm, iar eu îți împărtășesc la fel punctul meu de vedere. *(cu voce fermă)* Ești dispus?

Bill: Bine, o să încerc.

Tatăl: *(oftînd ușurat)* Mulțumesc. Sînt recunoscător că vrei să încerci. Ți-am spus că Jorge a pedepsit-o pe Eva pentru trei luni? Nu are voie să facă nimic. Ce simți în legătură cu asta?

Bill: Ce aiurea! E nedrept!

Tatăl: Aș vrea să aud ce simți în legătură cu asta.

Bill: Ți-am spus — e absolut nedrept!

Tatăl: *(înțelegînd că Bill nu e în contact cu ce simte, decide să presupună)* Ești trist pentru că trebuie să plătească atît de scump pentru greșeala ei?

Bill: Nu e asta. De fapt, n-a fost greșeala ei.

Tatăl: Ah, ești supărat că plătește ea pentru un lucru care a fost ideea ta?

Bill: Da, ea a făcut ce i-am spus eu.

Tatăl: Mi se pare că suferi cînd vezi ce efect a avut decizia ta asupra Evei.

Bill: Într-un fel...

Tatăl: Billy, am mare nevoie să știu că ești capabil să înțelegi că acțiunile tale au consecințe.

Bill: Păi, nu m-am gîndit la ce-ar fi putut ieși prost. Da, cred că am dat-o serios în bară.

Tatăl: Aș prefera să vezi situația asta ca pe ceva ce ai făcut și n-a ieșit așa cum ți-ai fi dorit. Și mai am nevoie de asigurări că ești conștient de consecințe. Vrei să-mi spui ce simți acum în legătură cu ce ai făcut?

Bill: Mă simt foarte prost, tată... N-am vrut să sufere nimeni.

Tatăl: *(transpunînd judecata lui Bill față de el însuși în sentimente și nevoi)* Așadar, ești trist și regreți ce ai făcut, pentru că ți-ar plăcea să credem că nu vrei să faci rău.

Bill: Da, n-am vrut să creez atîtea probleme. Pur și simplu, nu m-am gîndit.

Tatăl: Vrei să spui că îți dorești să te fi gîndit mai mult și să-ți fi lămurit anumite lucruri înainte să acționezi?

Bill: *(reflectînd)* Da...

Tatăl: E reconfortant pentru mine să aud asta. Ca să rezolvi problema asta cu Jorge, aș vrea să te duci la el și să-i spui ce mi-ai spus mie acum. Ești dispus să faci asta?

Bill: Mi-e cam frică; o să se înfurie rău de tot!

Tatăl: Da, probabil că o să se înfurie. Asta e una dintre consecințe. Vrei să fii responsabil pentru acțiunile tale? Îmi place Jorge și vreau să rămînem prieteni; cred că și tu vrei să păstrezi legătura cu Eva. E adevărat?

Bill: E una dintre cele mai bune prietene ale mele.

Tatăl: Mergem la ei, atunci?

Bill: *(temător și ezitant)* Bine... Da, mergem.

Tatăl: Ți-e frică și ai nevoie să știi că ești în siguranță dacă mergi acolo?

Bill: Da.

Tatăl: Mergem împreună: eu voi fi acolo pentru tine și alături de tine. Sînt foarte mîndru că accepți să mergi.

CAPITOLUL 11

Folosirea forței pentru a proteja

Când folosirea forței este inevitabilă

Când două persoane implicate într-o dispută au avut ocazia să exprime complet ce observă, ce simt, ce au nevoie și ce solicită — și fiecare a empatizat cu cealaltă — de obicei se poate ajunge la o înțelegere care să satisfacă nevoile ambelor părți. Pot măcar să cadă de acord că au viziuni diferite.

În unele situații însă, e posibil să nu aibă ocazia să poarte un asemenea dialog și folosirea forței pentru a-și proteja viața sau drepturile individuale poate deveni necesară. De exemplu, interlocutorul poate să nu fie dispus să comunice, sau, în cazul unui pericol iminent, nu e timp pentru comunicare. În aceste situații, poate fi necesar să recurgem la forță. Dacă o facem, CNV ne cere să diferențiem între folosirea forței pentru a proteja și folosirea ei în scop punitiv.

Rațiunile din spatele folosirii forței

Intenția din spatele folosirii forței pentru a proteja este preîntîmpinarea unei vătămări sau a unei nedreptăți. Intenția din spatele folosirii forței în scop punitiv este provocarea suferinței pentru fapte pe care le considerăm greșite.

Cînd prindem un copil care fuge în stradă, ca să evităm rănirea acestuia, folosim forța în scop protector. Folosirea forței în scop punitiv, pe de altă parte, ar presupune un atac fizic sau psihologic, cum ar fi să-i dăm o palmă la fund sau să-l dojenim spunînd: „Cum ai putut fi atît de prost! Ar trebui să-ți fie rușine!"

Cînd folosim forța în scop protector, ne concentrăm asupra vieții sau drepturilor pe care vrem să le protejăm, fără să judecăm nici persoana, nici comportamentul. Nu blamăm și nu condamnăm copilul că a fugit în stradă; gîndirea noastră e orientată doar către protejarea de pericol. Presupunerea din spatele folosirii forței în scop protector este faptul că oamenii se comportă într-un mod vătămător pentru ei înșiși sau pentru ceilalți din cauza unui anumit tip de ignoranță. De aceea, procesul de corecție trebuie să fie unul educativ, nu punitiv. Ignoranța include (a) inconștiența cu privire la consecințele acțiunilor, (b) incapacitatea de a vedea o soluție pentru împlinirea nevoilor noastre fără a-i leza pe ceilalți, (c) convingerea că avem „dreptul" să-i pedepsim sau să-i lezăm pe ceilalți pentru că „merită" și (d) idei delirante sau halucinații care implică, de exemplu, auzirea unei „voci" care ne îndeamnă să omorîm pe cineva.

Intenția din spatele folosirii forței pentru a proteja este doar protecția, nu pedepsirea, blamarea sau condamnarea.

Acțiunile punitive se bazează pe presupunerea că oamenii comit infracțiuni fiindcă sînt răi și, pentru îndreptarea situației, ei trebuie obligați să se căiască. „Corecția" se face prin acțiuni punitive menite să-i determine pe acești oameni (1) să sufere suficient pentru a-și da seama că modul lor

de comportament e greșit, (2) să se căiască și (3) să se schimbe. În practică însă, în loc să stimuleze căința și învățarea, acțiunile punitive au șanse la fel de mari să genereze resentimente, ostilitate și să întărească rezistența față de comportamentul pe care am dori să-l vedem.

Tipuri de forță punitivă

Pedeapsa fizică, cum ar fi bătaia la fund, este un tip de folosire a forței în scop punitiv. Am descoperit că subiectul pedepsei corporale provoacă emoții puternice în rîndul părinților. Unii apără practica cu fermitate, referindu-se la Biblie: „Dacă uiți de nuia, copilul e răsfățat. Din cauză că părinții nu-și mai bat copiii, delincvența a devenit de nestăpînit." Ei sînt convinși că bătaia aplicată copiilor le arată acestora că îi iubim, stabilind limite clare. Alți părinți susțin la fel de insistent că bătaia denotă lipsa iubirii și e ineficientă, deoarece îi învață pe copii că, atunci cînd toate celelalte metode dau greș, putem recurge la violență fizică.

Teama de pedeapsa corporală îl împiedică pe copil să devină conștient de compasiunea aflată în spatele cerințelor părinților.

Părerea mea este că teama copiilor de pedeapsă corporală îi împiedică să devină conștienți de compasiunea aflată în spatele cerințelor părinților. Frecvent, părinții îmi spun că „sînt nevoiți" să folosească forța în scop punitiv, pentru că nu găsesc altă metodă de a-i influența pe copii să facă „ce e bine pentru ei". Își susțin punctul de vedere cu anecdote despre copii care le mulțumesc pentru că „au văzut lumina"

după ce au fost pedepsiți. Eu am crescut patru copii și empatizez puternic cu părinții în privința dificultăților pe care le întîmpină zilnic în educarea și garantarea siguranței acestora. Însă am mari dubii în legătură cu pedeapsa fizică.

În primul rînd, mă întreb dacă oamenii care proclamă eficiența acestui tip de pedeapsă sînt conștienți de numeroasele cazuri de copii care se opun lucrurilor bune pentru ei din simplul motiv că aleg să se revolte, în loc să se supună constrîngerilor. În al doilea rînd, succesul aparent al pedepsei corporale în influențarea unui minor nu înseamnă că alte metode de influențare n-ar fi la fel de eficiente. În al treilea și ultimul rînd, împărtășesc îngrijorarea multor părinți față de consecințele sociale ale folosirii pedepsei fizice. Cînd părinții aleg să folosească forța, poate cîștigă lupta de a-i face pe copii să se poarte cum vor ei, dar nu cumva perpetuează o normă socială care justifică violența ca mijloc de a rezolva neînțelegerile?

Pedeapsa poate îmbrăca forma etichetelor acuzatoare și retragerii privilegiilor.

Pe lîngă forța fizică, și alte forme ale folosirii forței intră în categoria pedepselor. Una este folosirea blamării pentru a discredita o altă persoană: de exemplu, un părinte poate eticheta un copil drept „rău", „egoist" sau „imatur" cînd acesta nu se poartă într-un anumit fel. Altă formă este retragerea anumitor recompense, cum ar fi să nu i se mai dea copilului bani de buzunar sau permisiunea de a conduce mașina. În acest tip de pedeapsă, retragerea afecțiunii sau respectului este una dintre cele mai puternice amenințări.

Preţul pedepsei

Cînd acceptăm să facem ceva doar pentru a evita o pedeapsă, atenţia ne e distrasă de la valoarea acţiunii în sine. Ne concentrăm asupra consecinţelor, pe ceea ce s-ar putea întîmpla dacă nu acţionăm în acel fel. Dacă performanţa unui funcţionar este stimulată de frica de pedeapsă, munca este făcută, dar moralul lui are de suferit; mai devreme sau mai tîrziu, productivitatea va scădea.

Şi stima de sine scade cînd se foloseşte forţa în scop punitiv. Dacă copiii se spală pe dinţi pentru că se tem de ruşine şi ridiculizare, probabil că igiena lor orală se va îmbunătăţi, dar respectul de sine „va face carii". Mai mult, după cum ştim cu toţii, pedeapsa e costisitoare din punctul de vedere al bunăvoinţei. Cu cît sîntem văzuţi mai mult ca agenţi punitivi, cu atît celorlalţi le va fi mai greu să răspundă cu compasiune nevoilor noastre.

Cînd ne temem de pedeapsă, ne concentrăm asupra consecinţelor, nu asupra valorilor noastre.

Teama de pedeapsă diminuează stima de sine şi bunăvoinţa.

Eram în vizită la un prieten director de şcoală, cînd el a văzut pe fereastră un copil mare bătîndu-l pe unul mai mic. „Scuză-mă", mi-a spus, după care s-a ridicat brusc şi s-a dus repede în curtea şcolii. Apucîndu-l pe copilul mai mare, i-a tras o palmă şi l-a mustrat: „Te învăţ eu minte să mai loveşti copii mici!" Cînd directorul s-a întors, i-am spus: „Nu cred că l-ai învăţat pe copilul acela ce ai crezut că îl înveţi. Cred că a învăţat să nu lovească copii mai mici cînd e posibil ca cineva mai mare — cum ar fi directorul — să vadă! După părerea mea, i-ai întărit ideea

că cea mai bună metodă de a obține ceva de la cineva este să-l lovești."

În astfel de situații, eu recomand ca mai întîi să empatizăm cu copilul care se comportă violent. De exemplu, dacă văd un băiat care lovește pe cineva după ce a fost insultat, pot empatiza: „Am impresia că ești furios fiindcă ți-ar plăcea să fii tratat cu mai mult respect." Dacă am presupus corect și copilul îmi confirmă că așa stau lucrurile, pot continua prin a-mi exprima propriile emoții, nevoi și cereri, fără să emit nici o judecată: „Sînt trist, pentru că mi-aș dori să găsim modalități de a obține respect fără să-i transformăm pe ceilalți în dușmani. Aș vrea să-mi spui dacă ești dispus să explorăm împreună alte metode de a obține respectul pe care ți-l dorești."

Două întrebări care dezvăluie limitele pedepsei

Două întrebări ne ajută să vedem de ce avem slabe șanse să obținem ce dorim prin folosirea pedepsei pentru a schimba comportamentul oamenilor. Prima întrebare este: *Ce doresc să facă această persoană diferit de ceea ce face acum?* Dacă ne punem doar prima întrebare, pedeapsa poate părea eficientă, pentru că amenințarea sau folosirea forței în scop punitiv influențează comportamentul celuilalt. Totuși, punînd a doua întrebare, devine clar că pedeapsa are slabe șanse să funcționeze: *Ce motive mi-aș dori să aibă persoana aceasta cînd face ce-mi doresc eu?*

Întrebarea 1: Ce vreau să facă persoana aceasta?

Întrebarea 2: Ce motive aș vrea să aibă persoana aceasta cînd face ce-mi doresc eu?

Rareori ne punem a doua întrebare, însă atunci cînd o facem, ne dăm seama repede că pedeapsa și recompensa interferează cu capacitatea oamenilor de a acționa din motivele pe care ni le-am dori noi. Consider că e esențial *să fim conștienți de importanța motivelor pentru care* oamenii se comportă așa cum le cerem. De exemplu, blamarea și pedeapsa nu sînt în mod evident strategii eficiente dacă ne dorim ca fiii noștri să facă ordine și curățenie în camera lor fie din dorința de ordine, fie din dorința de a contribui la nevoia de ordine a părinților. Adesea, copiii fac ordine în cameră motivați de obediența în fața autorității („Pentru că așa a zis mama"), de dorința de a evita pedeapsa sau de teama de a-i supăra sau a fi respinși de părinți. CNV cultivă însă un nivel de dezvoltare morală bazat pe autonomie și interdependență, nivel la care ne asumăm responsabilitatea pentru acțiunile noastre și sîntem conștienți că starea proprie de bine și starea de bine a celorlalți sînt unul și același lucru.

Folosirea forței în scop protector în școli

Vreau să relatez cum eu și cîțiva elevi am folosit forța în scop protector pentru a reinstaura ordinea într-o situație haotică la o școală alternativă. Școala se adresa elevilor care abandonaseră sau fuseseră exmatriculați din școli obișnuite. Eu și conducerea speram să demonstrăm că un învățămînt bazat pe principiile CNV putea să-i integreze pe acești elevi. Sarcina mea era să instruiesc cadrele didactice în CNV și să fiu consultant pe parcursul anului școlar. Am avut la dispoziție doar patru zile să pregătesc cadrele didactice și n-am reușit să clarific suficient dife-

renta între CNV și permisivitate. Drept rezultat, în loc să intervină, unii profesori ignorau conflictele și comportamentele perturbatoare. Copleșită de anarhia generalizată, conducerea a ajuns la un pas de a închide școala.

Cînd am cerut să vorbesc cu elevii care contribuiseră cel mai mult la tulburarea activității, directorul a selectat opt băieți, între unsprezece și paisprezece ani, care să se întîlnească cu mine. Prezint în continuare fragmente din dialogul pe care l-am purtat cu elevii.

MBR: *(exprimîndu-mi sentimentele și nevoile fără să pun întrebări)* Sînt foarte tulburat de ce mi-au spus profesorii, și anume că situația scapă de sub control la multe ore. Îmi doresc foarte mult ca școala asta să aibă succes. Sper că mă puteți ajuta să înțeleg care sînt problemele și ce se poate face.

Will: Profesorii din școala asta e niște fraieri!

MBR: Will, vrei să spui că ești dezgustat de profesori și ai vrea să procedeze altfel decît o fac acum?

Will: Nu, frate, e fraieri pentru că stau acolo și nu fac nimic.

MBR: Vrei să spui că ești dezgustat pentru că vrei să facă mai mult decît fac atunci cînd apar probleme? *(E a doua încercare de a asculta sentimentele și nevoile.)*

Will: Da, frate. Orice face lumea, ei stau și zîmbesc ca proștii.

MBR: Vrei să-mi dai un exemplu?

Will: Simplu. Chiar azi dimineață, un băiat intră în clasă cu o sticlă de Wild Turkey în buzunar, de se vedea

de la o poștă. Toată lumea o vede; profesoara o vede și ea, dar se uită în partea ailaltă.

MBR: Mi se pare că nu ai respect pentru profesori cînd stau și nu fac nimic. Ți-ai dori să facă ceva. *(Aceasta e o nouă încercare de a-l înțelege complet.)*

Will: Da.

MBR: Sînt dezamăgit, pentru că mi-aș dori să fie capabili să rezolve lucrurile astea cu elevii, dar se pare că n-am reușit să le arăt ce vreau de fapt.

Discuția s-a îndreptat apoi spre o problemă deosebit de presantă, aceea că elevii care nu voiau să lucreze îi deranjau pe ceilalți.

MBR: Sînt dornic să încerc să rezolv problema asta pentru că profesorii mi-au spus că e cea mai supărătoare. Mi-ar plăcea să-mi împărtășiți toate ideile pe care le aveți.

Joe: Profesorul treb'e să ia un rattan *(un băț învelit în piele, care era purtat de unii directori de școală din St. Louis pentru a administra pedepse corporale).*

MBR: Vrei să spui, Joe, că vrei ca profesorii să-i lovească pe elevi cînd îi deranjează pe ceilalți?

Joe: Numai așa elevii n-o să mai facă pe nebunii.

MBR: Așadar, te îndoiești că orice altă metodă ar funcționa. *(Încerc în continuare să accept sentimentele lui Joe.)*

Joe dă din cap aprobator.

MBR: Mă simt descurajat, dacă asta e singura cale. Urăsc modul ăsta de a rezolva lucrurile și aș vrea să descopăr alte metode.

Ed: De ce?

MBR: Din mai multe motive. De pildă, dacă vă conving cu rattanul să nu mai faceți prostii în școală, spuneți-mi ce se întîmplă dacă trei-patru dintre voi pe care i-am lovit în clasă mă așteaptă la mașină cînd plec acasă.

Ed: *(zîmbind)* Atunci n-ar strica să ai o bîtă, frate!

MBR *(convins că am înțeles mesajul lui Ed și că el știa că am înțeles, continuu fără să parafrazez.):* Asta vreau să spun. Aș vrea să înțelegeți că mă deranjează felul ăsta de-a rezolva lucrurile. Sînt prea distrat să-mi amintesc mereu să iau o bîtă cu mine și, chiar dacă mi-aș aminti, nu mi-ar plăcea deloc să lovesc pe cineva cu ea.

Ed: Poți să dai pisica afară din casă.

MBR: Vrei să spui că ți-ar plăcea să suspendăm sau să exmatriculăm copiii din școală?

Ed: Da.

MBR: Sînt descurajat și de ideea asta. Aș vrea să arăt că există alte căi de a rezolva neînțelegerile în școală fără să dăm elevii afară. M-aș simți un ratat dacă ăsta ar fi cel mai bun lucru pe care l-aș putea face.

Will: Dacă omu' nu face nimic, de ce nu-l duci într-o clasă de făcut nimic?

MBR: Vrei să spui, Will, că ți-ar plăcea să existe o sală unde să trimitem elevii dacă îi deranjează pe colegi?

Will: Da. Ce rost are să stea în clasă dacă nu face nimic?

MBR: Mă interesează ideea asta. Aș vrea să-mi spui cum crezi că ar putea funcționa clasa asta.

Will: Uneori, vii la școală și ești pus pe rele: nu vrei să faci nimic. Așa că facem o clasă unde să meargă elevii pînă au chef să facă ceva.

MBR: Înțeleg ce zici, dar mă gîndesc că profesorii or să se întrebe dacă elevii se vor duce de bunăvoie în clasa de făcut nimic.

Will: *(încrezător)* O să se ducă.

Am spus că ideea ar putea să funcționeze dacă arătăm că scopul nu e să pedepsim, ci să creăm un loc unde să meargă cei care nu sînt pregătiți să învețe, și în același timp să le oferim condiții de studiu celor care vor să învețe. Am sugerat, de asemenea, că o clasă de făcut nimic are mai multe șanse să funcționeze dacă se știe că e o idee venită de la elevi, și nu o dispoziție a direcțiunii.

A fost creată o clasă de făcut nimic pentru elevii care erau supărați și nu aveau chef să studieze și pentru cei al căror comportament îi împiedica pe ceilalți să învețe. Uneori, elevii cereau să meargă acolo; alteori, profesorii le cereau elevilor să se ducă. Am repartizat la clasa de făcut nimic profesoara care asimilase cel mai bine CNV, iar acolo a purtat discuții foarte productive cu copiii. A fost un succes de proporții în reinstaurarea ordinii în școală, pentru că elevii care au veni cu ideea le-au comunicat clar scopul acestei săli colegilor lor: să protejeze drepturile elevilor care voiau să învețe. Am folosit dialogul cu studenții pentru a le arăta profesorilor că există și alte metode de a rezolva conflictele în afară de detașare sau folosirea forței în scop punitiv.

Rezumat

În situații în care nu avem ocazia să comunicăm, cum ar fi în caz de pericol iminent, putem recurge la forță în scopul de a proteja. Intenția cu care folosim forța pentru a proteja este să preîntîmpinăm vătămarea sau nedreptatea, și niciodată să pedepsim sau să facem oamenii să sufere, să se căiască sau să se schimbe. Folosirea forței în scop punitiv are tendința să genereze ostilitate și să întărească reacția de rezistență față de comportamentul pe care ni-l dorim de la celălalt. Pedeapsa distruge bunăvoința, stima de sine și ne abate atenția de la valoarea intrinsecă a unei acțiuni la consecințele exterioare. Blamarea și pedeapsa nu cultivă motivațiile pe care ne-am dori să le aibă ceilalți.

Omenirea
a tot dormit
— şi doarme încă —
legănată de
bucuriile îngrăditoare
ale iubirilor ei
limitate.

TEILHARD DE CHARDIN,
teolog

CAPITOLUL 12

Cum ne eliberăm și cum îi consiliem pe ceilalți

Să ne eliberăm de vechile obiceiuri

Toți am învățat lucruri care ne limitează ca ființe umane, de la părinți, profesori, preoți sau diverse alte persoane bine intenționate. Transmisă de la o generație la alta de secole, o mare parte din această învățătură culturală distructivă este atît de adînc întipărită în viața noastră, încît nu mai sîntem conștienți de ea. Într-unul dintre numerele sale, actorul de comedie Buddy Hackett, crescut cu mîncarea sățioasă de la mama de-acasă, a spus că nu și-a dat niciodată seama că e posibil să te ridici de la masă fără să simți arsuri la stomac pînă cînd n-a plecat în armată. Tot astfel, suferința produsă de condiționarea culturală distructivă este o parte atît de profundă a vieții, încît nu-i mai putem sesiza prezența. E nevoie de foarte multă energie și efort de conștientizare pentru a recunoaște învățătura distructivă și pentru a o transforma în gînduri și comportamente care au valoare și susțin viața.

Pentru asta e nevoie de cunoașterea nevoilor și de capacitatea de a intra în contact cu noi înșine, ambele dificile pentru oamenii din cultura noastră. Nu numai că n-am fost niciodată educați să ne cunoaștem nevoile, dar sîntem adesea expuși unui „dresaj" cultural care ne blochează efectiv conștiința. Așa cum am menționat anterior, am

moștenit un limbaj ce deservea regii și elita influentă din societăți bazate pe dominație. Masele, descurajate să-și dezvolte conștiința propriilor nevoi, au fost în schimb educate să fie docile și supuse în fața autorității. Cultura noastră sugerează că nevoile sînt negative și distrugătoare; cuvîntul „nevoiaș" (engl. „needy") folosit la adresa unei persoane sugerează inadecvare sau imaturitate. Cînd oamenii își exprimă nevoile, sînt adesea etichetați drept „egoiști", iar folosirea pronumelui personal „eu" este uneori echivalată cu egoismul sau slăbiciunea.

Ne putem elibera de condiționarea culturală.

Încurajîndu-ne să separăm observația de evaluare, să identificăm gîndurile sau nevoile care ne modelează sentimentele și să ne exprimăm cererile într-un limbaj clar centrat pe acțiuni, CNV ne ajută să devenim mai conștienți de condiționarea culturală care ne influențează în orice moment. Iar aducerea acestei condiționări în spectrul conștiinței este un pas cheie în a ne elibera din puterea ei.

Să ne rezolvăm conflictele interioare

Putem folosi CNV pentru a rezolva conflictele interioare ce dau adesea naștere unei depresii. În cartea *Revolution in Psychiatry*, Ernest Becker atribuie depresia unor „alternative blocate cognitiv". Asta înseamnă că, atunci cînd în mintea noastră se poartă un dialog acuzator, ne înstrăinăm de nevoile noastre și nu putem acționa pentru a ni le satisface. Depresia e un indicator al unei stări de înstrăinare de nevoile proprii.

O femeie care studia CNV suferea de o criză depresivă severă. I s-a cerut să identifice vocile din mintea ei atunci cînd se simţea foarte deprimată şi să scrie în forma unui dialog, ca şi cînd ar fi vorbit una cu cealaltă. Primele două replici din dialogul ei au fost:

Vocea 1 („femeia de carieră"): „Ar trebui să fac mai multe cu viaţa mea. Îmi irosesc educaţia şi talentele."

Vocea 2 („mama responsabilă"): „Eşti nerealistă. Eşti mama a doi copii şi nu faci faţă *acestei* responsabilităţi. Cum ai putea face faţă şi altora?"

Remarcaţi cum mesajele interioare sînt infestate de termeni şi expresii acuzatoare, cum ar fi „trebuie", „îmi irosesc educaţia şi talentele" şi „nu pot face faţă". Variante ale dialogului se derulau de luni de zile în mintea acestei femei. I s-a cerut apoi să-şi imagineze că vocea „femeii de carieră" lua o „pastilă de CNV" pentru a reformula mesajul în următoarea formă: „Cînd *a*, mă simt *b*, pentru că am nevoie *c*. De aceea mi-ar plăcea acum *d*."

Ea a transpus mesajul: „Ar trebui să fac mai multe cu viaţa mea. Îmi irosesc educaţia şi talentele." în: „*Cînd* petrec atît de mult timp acasă cu copiii, fără să-mi practic meseria, *mă simt* deprimată şi descurajată, *pentru că am nevoie* de satisfacţiile pe care mi le oferea profesia mea. *De aceea, mi-ar plăcea acum* să-mi găsesc de lucru cu jumătate de normă în domeniul meu."

A fost apoi rîndul vocii „mamei responsabile" să parcurgă acelaşi proces. Replica: „Eşti nerealistă. Eşti mama a doi copii şi nu faci faţă *acestei* responsabilităţi. Cum ai putea face faţă şi altora?" s-a transformat în: „*Cînd* mă gîndesc să mă angajez, *mi-e frică, pentru că am nevoie* de asigurări că vor fi bine îngrijiţi copiii. *De aceea, mi-ar*

plăcea să mă gîndesc cum să le asigur copiilor o îngrijire de calitate cît eu sînt la serviciu și cum să-mi fac suficient timp pe care să-l petrec cu ei cînd nu sînt obosită."

Dacă sîntem capabili să ne ascultăm propriile sentimente și nevoi și să empatizăm cu ele, ne putem elibera de depresie.

Femeia s-a simțit foarte ușurată cînd și-a transpus mesajele interioare în CNV. A reușit să treacă peste cele alienante pe care și le repeta în sinea ei și să-și ofere empatie. Chiar dacă încă se confrunta cu probleme practice, cum ar fi asigurarea unei îngrijiri de calitate pentru copii și obținerea sprijinului soțului, nu mai era prizoniera dialogului interior acuzator care o împiedica să devină conștientă de nevoile ei.

Să avem grijă de mediul nostru interior

Cînd sîntem controlați de gînduri critice, acuzatoare sau furioase, e dificil să ne creăm un mediu interior sănătos. CNV ne ajută să dobîndim o stare de spirit mai liniștită încurajîndu-ne să ne concentrăm pe ce dorim cu adevărat, și nu pe ce e în neregulă cu noi sau cu ceilalți.

O participantă a relatat odată o descoperire personală profundă în timpul unui curs de trei zile. Unul dintre scopurile pe care și le propusese pentru curs era să aibă mai multă grijă de ea însăși, dar s-a trezit foarte devreme a doua zi cu cea mai cumplită durere de cap din ultima vreme. „În mod normal, primul lucru pe care l-aș face ar fi să analizez unde am greșit. Am mîncat ce nu trebuia? M-am agitat? Am făcut asta? N-am făcut ailaltă? Dar, deoarece începusem să folosesc CNV pentru a avea mai

multă grijă de mine, de data aceasta m-am întrebat: *Ce am nevoie să fac acum pentru mine, cu durerea asta de cap?*"

„M-am așezat pe marginea patului și am rotit lent capul de mai multe ori, apoi m-am ridicat, m-am plimbat prin cameră și am făcut alte lucruri prin care mi-am purtat de grijă, în loc să mă condamn singură. Durerea de cap s-a atenuat pînă în punctul în care am fost capabilă să particip la curs. A fost o descoperire majoră pentru mine. Cînd am empatizat cu durerea de cap, am înțeles că nu-mi oferisem suficientă atenție în ziua precedentă, iar durerea a fost o modalitate de a-mi spune mie însămi: *Am nevoie de mai multă atenție.* Am sfîrșit prin a-mi acorda atenția de care aveam nevoie și am fost apoi capabilă să iau parte la curs. Am avut dureri de cap toată viața, iar acesta a fost un punct de cotitură extraordinar pentru mine."

Să ne concentrăm pe ce vrem să facem, și nu pe ce am greșit.

La un alt curs, un participant a întrebat cum poate fi folosită CNV pentru a ne elibera de mesajele care ne înfurie cînd sîntem la volanul mașinii. Acest subiect îmi era familiar! Ani de zile, munca mea a presupus să merg cu mașina prin țară și mă oboseau extrem de tare mesajele violente ce îmi năvăleau în minte. Toți cei care nu conduceau conform standardelor mele erau dușmanii mei de moarte, niște răufăcători. Gîndurile îmi invadau mintea: „Ce naiba e cu el? Nici măcar nu se uită în față cînd conduce?" În această stare de spirit, nu voiam decît să-l pedepsesc pe celălalt

Dezamorsăm stresul ascultîndu-ne propriile sentimente și nevoi.

șofer, și, pentru că nu o puteam face, furia se instala în corpul meu și își cerea tributul.

Pînă la urmă, am învățat să traduc judecățile mele în sentimente și nevoi și să-mi ofer empatie: „Sînt terifiat cînd văd oameni conducînd așa: mi-aș dori să vadă cît de periculos este ceea fac!" Pfiuuu! Am fost uluit cum am putut crea o situație mult mai puțin stresantă pentru mine prin simplul fapt că am devenit conștient de ce simțeam și ce nevoi aveam, în loc să-i blamez pe ceilalți.

Mai tîrziu, am decis să exersez empatia față de alți șoferi și am fost răsplătit cu o primă experiență plăcută. Eram blocat în spatele unei mașini care mergea cu mult sub limita legală de viteză și încetinea la fiecare intersecție. Fierbînd de enervare și bodogănind: „Nu se conduce așa", am observat cît de mult stres îmi generam singur și mi-am comutat gîndurile spre ce putea să simtă și să aibă nevoie șoferul acelei mașini.

Mi-am dat seama că persoana respectivă se rătăcise, se simțea derutată și își dorea puțină răbdare de la noi, cei din spate. Cînd șoseaua s-a lățit și am putut să depășesc, am văzut că la volan era o femeie ce părea să aibă optzeci și ceva de ani, cu o expresie de teroare pe față. Am fost mulțumit că încercarea mea de a empatiza mă făcuse să nu claxonez și să nu mă angajez în practicile obișnuite de a-mi arăta nemulțumirea față de oamenii al căror stil de condus mă deranja.

Dezamorsăm stresul empatizînd cu ceilalți.

Să înlocuim diagnosticele cu CNV

Cu mulți ani în urmă, după ce tocmai investisem nouă ani din viață în studiile și diplomele necesare pentru obținerea licenței de psihoterapeut, am citit un dialog între filosoful israelian Martin Buber și psihologul american Carl Rogers, în care Buber își exprima îndoiala că cineva putea face psihoterapie în rolul de psihoterapeut. Buber, aflat în vizită în SUA la momentul respectiv, fusese invitat, împreună cu Carl Rogers, la o discuție într-un spital de psihiatrie, în fața unui grup de profesioniști din domeniul sănătății psihice.

În acest dialog, Buber susține că evoluția umană apare doar printr-o întîlnire între doi indivizi care se exprimă în mod vulnerabil și autentic, în ceea ce el numea o relație „eu-tu". El nu credea că acest tip de autenticitate exista atunci cînd oamenii se întîlneau în rolurile de psihoterapeut și client. Rogers a fost de acord că autenticitatea era o condiție a evoluției. A susținut însă că psihoterapeuții bine instruiți puteau alege să-și depășească rolul și să se întîlnească cu clienții în mod autentic.

Buber era sceptic. Chiar dacă psihoterapeuții erau dispuși și capabili să relaționeze cu clienții lor într-o manieră autentică, el considera că astfel de întîlniri erau imposibile atîta vreme cît clienții continuau să se considere clienți, iar psihoterapeuții să se considere psihoterapeuți. A arătat cum însuși procesul de a face o programare pentru a întîlni pe cineva la cabinetul său și de a plăti o taxă pentru a fi „reparat" scădea șansele unei relații autentice între cele două persoane.

Acest dialog mi-a clarificat bivalența pe care o simțeam de multă vreme față de detașarea terapeutică — o regulă

sfîntă în psihoterapia psihanalitică pe care o studiasem. Să-ți aduci propriile sentimente și nevoi în relația psihoterapeutică era în mod obișnuit considerat un semn de patologie din partea terapeutului. Psihoterapeuții competenți rămîn detașați de procesul terapeutic și funcționează ca niște oglinzi în care clienții își proiectează transferurile, care apoi sînt lucrate cu ajutorul lor. Am înțeles teoria din spatele menținerii trăirilor interioare ale psihoterapeutului în afara psihoterapiei și evitării pericolului de a rezolva conflicte interioare pe cheltuiala clientului. Totuși, nu mi-a plăcut niciodată să mențin distanța emoțională cerută și, mai mult, am crezut în avantajele implicării mele în proces.

De aceea, am început un experiment înlocuind limbajul clinic cu limbajul CNV. În loc să interpretez ce-mi spuneau clienții în acord cu teoriile asupra personalității pe care le studiasem, am rămas conectat la prezent, la cuvintele lor și am ascultat empatic. În loc să-i diagnostichez, am dezvăluit ce se petrecea în mine. La început, mi-a fost frică. M-am temut de reacția colegilor mei la autenticitatea cu care intram în dialog cu clienții.

Am empatizat cu clienții, în loc să-i interpretez; mi-am dezvăluit trăirile, în loc să-i diagnostichez.

Însă rezultatele au fost atît de satisfăcătoare pentru clienții mei și pentru mine, încît mi-am depășit în scurt timp ezitările. Din 1963, ideea implicării depline în relația client-terapeut a încetat să mai fie privită ca o erezie, dar cînd am început eu să aplic metoda, am fost adesea invitat să țin prelegeri unor grupuri de psihoterapeuți ca să prezint noul rol.

Odată, am fost invitat de un grup numeros de profesioniști din domeniul sănătății psihice la un spital psihiatric

de stat, ca să arăt cum funcţionează CNV în consilierea oamenilor tulburaţi. După prezentarea mea de o oră, am fost invitat să intervievez un pacient ca să fac o evaluare şi să recomand un tratament. Am vorbit cu femeia de douăzeci şi nouă de ani, mamă a trei copii, cam treizeci de minute. După ce ea a ieşit din încăpere, echipa responsabilă de îngrijirea ei mi-a pus întrebări. „DR. Rosenberg", a început psihiatrul, „vă rog să puneţi un diagnostic diferenţial. După părerea dvs., femeia manifestă o reacţie schizofrenică, sau e un caz de psihoză indusă de consumul de droguri?"

Am spus că mă simţeam incomod cînd mi se puneau astfel de întrebări. Chiar şi cît am lucrat într-un spital de psihiatrie în timpul studiilor, n-am ştiut niciodată cu certitudine cum să încadrez oamenii în categoriile diagnostice. De atunci, citisem o cercetare care releva dezacordul existent între psihiatri şi psihologi în privinţa acestor termeni. Studiul concluziona că diagnosticele puse în spitalele de boli psihice depindeau mai mult de şcoala pe care o urmase psihiatrul decît de caracteristicile pacienţilor.

Aveam rezerve, am continuat eu, să folosesc aceşti termeni, chiar dacă erau întrebuinţaţi în mod consecvent, pentru că nu înţelegeam ce beneficii aveau pacienţii din asta. În medicina somatică, identificarea procesului patologic care a provocat boala oferă adesea o direcţie clară în tratament, dar nu constatasem această relaţie în domeniul pe care îl numim boli psihice. Din experienţa mea, în cadrul şedinţelor de caz din spitale, echipa consuma cel mai mult timp deliberînd asupra diagnosticului. Cînd ora alocată se apropia de sfîrşit, psihiatrul responsabil de caz le cerea celorlalţi ajutorul în conceperea planului de trata-

*ment. Adesea, cererea lui era ignorată în favoarea discu-*țiilor în contradictoriu pe tema diagnosticului.

I-am explicat psihiatrului că CNV mă îndeamnă să pun întrebările următoare în loc să mă gîndesc ce e în neregulă cu pacientul: „Ce simte persoana aceasta? De ce are nevoie? Ce simt eu față de ea și ce nevoi sînt în spatele sentimentelor mele? Ce acțiune sau decizie i-aș solicita, cu credința că îi va permite să ducă o viață mai fericită?" Pentru că răspunsurile noastre la aceste întrebări dezvăluie multe despre noi înșine și valorile noastre, ne simțim mult mai vulnerabili decît ne-am simți dacă ne-am rezuma să diagnosticăm persoana din fața noastră.

Cu o altă ocazie, am fost invitat să arăt cum pot fi instruiți în CNV oameni diagnosticați cu schizofrenie cronică. În prezența a optzeci de psihologi, psihiatri, asistenți sociali și asistente medicale, cincisprezece pacienți diagnosticați astfel au fost aduși pe estradă pentru mine. Cînd m-am prezentat și am explicat scopul CNV, unul dintre pacienți a avut o reacție verbală care mi s-a părut irelevantă pentru ceea ce spuneam eu. Știind că fusese diagnosticat ca schizofren cronic, m-am lăsat antrenat în gîndirea clinică și am presupus că n-am reușit să-l înțeleg din cauza confuziei lui. „Mi se pare că ai probleme să urmărești ce spun", am remarcat eu.

În acest moment, un alt pacient a intervenit: „Eu înțeleg ce vrea să spună", și a continuat prin a-mi explica relevanța cuvintelor primului în contextul introducerii mele. Recunoscînd că omul nu era confuz, ci că eu nu înțelesesem legătura dintre ideile noastre, am fost demoralizat de ușurința cu care îi atribuisem lui responsabilitatea pentru blocajul în comunicare. Mi-ar fi plăcut să-mi asum senti-

mentele spunînd, de exemplu: „Sînt derutat. Mi-ar plăcea să înţeleg legătura între ce am spus eu şi reacţia ta, dar nu o înţeleg. Eşti dispus să-mi explici cum se leagă cuvintele tale de cele spuse de mine?"

Cu excepţia acestei scurte devieri în gîndirea clinică, şedinţa cu pacienţii a decurs bine. Personalul, impresionat de răspunsurile pacienţilor, a întrebat dacă îi *consideram* un grup de pacienţi neobişnuit de cooperant. Am răspuns că atunci cînd evităm să diagnostichez oamenii şi rămîneam în contact cu viaţa din interiorul lor şi din mine însumi, ei răspundeau de obicei pozitiv.

Un cadru medical a cerut apoi să desfăşurăm o şedinţă *similară cu cîţiva psihologi şi psihiatri ca participanţi*, ca o experienţă de învăţare. Pentru asta, pacienţii care fuseseră pe estradă au schimbat locurile cu mai mulţi voluntari din public. Cît am lucrat cu cadrele medicale, am întîmpinat dificultăţi în a-i explica unui psihiatru diferenţa dintre înţelegerea intelectuală şi empatia din CNV. De fiecare dată cînd cineva din grup îşi exprima sentimentele, el oferea înţelegerea sa asupra dinamicii psihologicii din spatele sentimentelor, în loc să empatizeze cu trăirea respectivă. Cînd acest lucru s-a întîmplat a treia oară, unul dintre pacienţii din public a izbucnit: „Nu vezi că o faci din nou? Interpretezi ce spune, în loc să empatizezi cu *sentimentele ei*!"

Asimilînd abilităţile şi conştiinţa din CNV, îi putem consilia pe ceilalţi în cadrul unor întîlniri autentice, deschise şi reciproce, fără să recurgem la relaţii profesionale caracterizate de distanţă emoţională, diagnostic şi ierarhie.

Rezumat

CNV îmbunătățește comunicarea interioară ajutîndu-ne să traducem mesajele interioare negative în sentimente și nevoi. Capacitatea noastră de a ne identifica propriile sentimente, nevoi, și de a empatiza cu ele ne poate elibera de depresie. Putem astfel să recunoaștem existența alegerii în toate acțiunile noastre. Arătîndu-ne cum să ne concentrăm pe ceea ce dorim cu adevărat, și nu pe ceea ce e în neregulă cu ceilalți sau cu noi înșine, CNV ne oferă instrumentele și înțelegerea necesare creării unei stări de spirit mai liniștite. Profesioniștii din consiliere și psihoterapie pot folosi CNV pentru a construi relații cu clienții bazate pe reciprocitate și autenticitate.

CNV în acțiune

Gestionarea resentimentelor și a judecăților asupra propriei persoane

O cursantă la CNV împărtășește următoarea poveste:

Tocmai mă întorsesem de la primul meu curs rezidențial de CNV. O prietenă pe care nu o mai văzusem de doi ani mă aștepta acasă. Am cunoscut-o pe Iris, de douăzeci și cinci de ani, bibliotecară într-o școală, în timpul unei solicitante expediții de supraviețuire în sălbăticie care a durat două săptămîni și a culminat cu trei zile de post și solitudine în Munții Stîncoși. După ce a ascultat relatarea mea entuziastă despre CNV, Iris mi-a mărturisit că suferea încă din cauza unui lucru pe care i-l spusese una din instructoarele de supraviețuire din Colorado în urmă cu șase ani. Aveam încă în memorie o imagine clară a persoanei respective:

femeia sălbatică Leav, cu palmele brăzdate de tăieturi de coardă, stînd suspendată şi pendulînd sigură pe ea pe peretele de stîncă; citea în excrementele animalelor, urla în noapte, dansa cînd era fericită, îşi striga părerile şi ne-a arătat fundul cînd făceam cu mîna pentru ultima oară din autocar. Iris a auzit-o pe Leav spunînd următorul lucru la una dintre şedinţele de feedback individual: „Iris, nu suport oamenii ca tine: peste tot şi în orice situaţie eşti a naibii de drăguţă şi de prietenoasă, tot timpul o bibliotecară măruntă şi umilă... De ce nu renunţi la chestia asta şi nu trăieşti şi tu puţin?"

Timp de şase ani, Iris a ascultat vocea lui Leav în mintea ei şi tot timp de şase ani i-a răspuns lui Leav în mintea ei. Amîndoi am fost dornici să explorăm felul în care conştiinţa CNV ar fi putut schimba această situaţie. Eu am jucat rolul lui Leav şi am repetat afirmaţia ei în faţa lui Iris.

Iris: *(uitînd de CNV, aude o critică şi o remarcă umilitoare)* Nu ai nici un drept să-mi spui asta. Nu ştii cine sînt, sau ce fel de bibliotecară sînt! Îmi iau profesia în serios şi, ţin să te informez, mă consider cadru didactic, ca orice profesor...

Eu: *(cu conştiinţa din CNV, ascultînd empatic, ca şi cum aş fi Leav)* Mi se pare că eşti furioasă pentru că vrei să ştiu şi să recunosc cine eşti cu adevărat înainte să te critic. E adevărat?

Iris: Da! Nu ai idee cît de mult mi-a trebuit să mă înscriu în expediţia asta. Priveşte! Sînt aici: am ajuns pînă la capăt, nu? Am înfruntat toate dificultăţile acestor paisprezece zile şi le-am depăşit pe toate!

Eu: *(jucînd rolul lui Leav)* Am impresia că te simţi jignită şi ţi-ar fi plăcut să primeşti puţină recunoaştere şi apreciere pentru curajul tău şi efortul depus.

Urmează alte cîteva replici, după care la Iris se schimbă ceva; schimbările pot fi adesea percepute la nivelul corpului cînd o persoană se simte „ascultată" așa cum își dorește. De exemplu, persoana se poate relaxa sau poate inspira adînc în momentul respectiv. Aceasta indică adesea că a primit o empatie adecvată și e acum capabilă să-și comute atenția către altceva decît durerea pe care a exprimat-o. Uneori, e pregătită să asculte sentimentele și nevoile altei persoane. Sau alteori e necesară o nouă rundă de empatie pentru o altă suferință a persoanei respective. În discuția cu Iris, mi-am dat seama că un alt aspect solicita atenție înainte ca ea să fie capabilă să o asculte pe Leav. Asta pentru că Iris avusese la dispoziție șase ani în care să se critice fiindcă nu oferise o replică onorabilă pe loc. După *schimbarea subtilă*, a *continuat imediat:*

Iris: Fir-ar să fie, ar fi trebuit să-i spun ei toate chestiile astea acum șase ani!

Eu: *(în propriul meu rol, de prietenă empatică)* Ești frustrată pentru că îți dorești să te fi exprimat mai bine la momentul respectiv?

Iris: Mă simt ca o idioată! Știam că nu sînt o „bibliotecară măruntă și umilă", dar de ce nu i-am spus?

Eu: Îți dorești să fi fost într-un contact suficient de puternic cu tine ca să spui asta?

Iris: Da. Și sînt furioasă pe mine însămi! Îmi doresc să nu o fi lăsat să mă trateze ca pe un nimic.

Eu: Ți-ai dori să fi fost mai îndrăzneață decît ai fost?

Iris: Exact, am nevoie să-mi amintesc că am *dreptul* să apăr ceea ce sînt.

Iris tace cîteva secunde. Se declară apoi pregătită să folosească CNV și să audă altfel ce i-a spus Leav.

Eu: *(jucînd rolul lui Leav)* Iris, nu suport oamenii ca tine: peste tot şi în orice situaţii eşti a naibii de drăguţă şi de prietenoasă, tot timpul o bibliotecară măruntă şi umilă... De ce nu renunţi la chestia asta şi nu trăieşti şi tu puţin?

Iris: *(ascultînd sentimentele, nevoile şi cererile lui Leav)* Ah, Leav, mi se pare că eşti foarte frustrată... frustrată pentru că... pentru că eu... *(Aici, Iris face o greşeală obişnuită. Folosind cuvîntul „eu", îşi atribuie sieşi sentimentul lui Leav, şi nu unei dorinţe care îi aparţine lui Leav, şi generează sentimentul; de exemplu, nu „Eşti frustrată pentru că eu sînt într-un anumit fel", ci „Eşti frustrată pentru că ţi-ai dori altceva de la mine.")*

(Încearcă din nou) Bine, Leav, s-ar zice că eşti foarte frustrată pentru că îţi doreşti... ăăăh... îţi doreşti...

Fiindcă în jocul de rol am încercat să mă identific sincer cu Leav, am simţit cum devin brusc conştientă de ceea ce îmi doream *(în rolul lui Leav)*: „Contact!... Asta vreau! Vreau să mă simt în contact... cu tine, Iris! Şi sînt atît de frustrată de toată amabilitatea şi „cumsecădenia" care îmi stau în cale, încît vreau să le dau la o parte ca să te ating pe tine cu adevărat!"

Am rămas amîndouă puţin şocate de această izbucnire, iar pe urmă Iris a spus: „Dacă aş fi ştiut că asta îşi dorea, dacă mi-ar fi putut spune că de fapt căuta un contact autentic cu mine... Dumnezeule, sună aproape afectuos." Chiar dacă nu a găsit-o niciodată pe adevărata Leav ca să verifice descoperirea, după exerciţiul de CNV, Iris a ajuns la o rezolvare interioară a conflictului supărător şi i-a fost mai uşor să asculte altfel cînd oamenii din jurul ei îi spuneau lucruri pe care anterior le-ar fi interpretat drept „observaţii umilitoare".

„...cu cît devii un mai bun cunoscător al recunoștinței, cu atît ajungi mai rar victima resentimentelor, depresiei și disperării. Recunoștința va acționa ca un elixir ce va dizolva treptat carapacea dură a eului tău — nevoia ta de posesiune și control — și te va transforma într-o ființă generoasă. Simțul recunoștinței generează o adevărată alchimie spirituală, ne face mărinimoși — cu suflet mare."

SAM KEEN

CAPITOLUL 13

Exprimarea aprecierii în Comunicarea Nonviolentă

Intenția din spatele aprecierii

„Ai făcut o treabă bună cu raportul acela."

„Ești o persoană foarte sensibilă."

„Drăguț din partea ta că te-ai oferit să mă duci acasă cu mașina seara trecută."

Astfel de afirmații sînt exprimări tipice ale aprecierii în comunicarea alienantă. Sînteți poate surprinși că apreciez lauda și complimentele drept alienante. Remarcați însă că aprecierea exprimată în această formă dezvăluie în mică măsură ce trăiește vorbitorul și îl pune în poziția unei persoane care emite judecăți. Eu definesc judecățile — atît negative, cît și pozitive — ca o comunicare alienantă.

În cursurile pentru instituții pe care le oferim, întîlnesc adesea directori care apără practica laudei și complimentelor susținînd că „funcționează". „Cercetările arată", susțin ei, „că atunci cînd un director le face complimente angajaților, ei muncesc mai mult. E valabil și în școli: dacă profesorii laudă elevii, aceștia învață mai bine." Deși am citit studiul, credința mea e că cei care primesc asemenea laude muncesc mai mult, dar

Complimentele sînt adesea judecăți — chiar dacă pozitive — asupra celorlalți.

numai inițial. După ce își dau seama de manipularea din spatele aprecierii, productivitatea lor scade. Ce mă deranjează însă cel mai tare e că frumusețea aprecierii se pierde cînd oamenii încep să remarce intenția ascunsă de a obține ceva de la ei.

Mai mult, cînd folosim feedback-ul pozitiv pentru a-i influența pe ceilalți, e posibil să nu fie clar cum recepționează ei mesajul. Am văzut o bandă desenată în care un amerindian îi spune altuia: „Fii atent cum aplic psihologia modernă pe calul meu!" Îl duce apoi pe prietenul lui într-un loc unde calul le poate auzi conversația și exclamă: „Am cel mai rapid și mai curajos cal din tot Vestul!" Calul se întristează și își spune: „Ca să vezi... S-a dus si si-a cumpărat alt cal."

Exprimă aprecierea pentru a celebra, nu pentru a manipula.

Cînd folosim CNV pentru a exprima aprecierea, o facem pur și simplu pentru a celebra, nu pentru a primi ceva în schimb. Singura noastră intenție e să sărbătorim faptul că viața ne-a fost îmbogățită de alții.

Cele trei componente ale aprecierii

CNV distinge clar trei componente în exprimarea aprecierii:

1) acțiunile care au contribuit la starea noastră de bine;
2) nevoile care ne-au fost satisfăcute; și
3) sentimentele plăcute generate de satisfacerea acestor nevoi.

Ordinea ingredientelor poate să varieze; uneori toate trei pot fi transmise printr-un zîmbet sau un simplu „mulțu-

mesc". Totuși, dacă vrem să ne asigurăm că aprecierea noastră a fost primită în totalitate, e important să ne dezvoltăm elocvența pentru exprimarea verbală a tuturor celor trei componente. Următorul dialog ilustrează cum lauda poate fi transformată într-o apreciere care le cuprinde pe toate.

Cum mulțumim în CNV: „Asta ai făcut tu; așa mă simt eu; aceasta e nevoia mea care a fost satisfăcută."

Cursantă *(mă abordează la finalul unui atelier)*: Marshall, ești genial!

MBR: Nu reușesc să obțin din aprecierea ta atît de mult cît mi-aș dori.

Cursantă: De ce? Ce vrei să spui?

MBR: De-a lungul vieții mi s-a spus că sînt în multe feluri, și totuși nu-mi amintesc să fi învățat ceva din faptul că mi s-a spus cum sînt. Mi-ar plăcea să învăț din aprecierea ta și să mă bucur de ea, dar am nevoie de multe informații.

Cursantă: Cum ar fi?

MBR: Mai întîi, aș vrea să știu ce anume din ce am spus sau am făcut eu ți-a făcut viața mai frumoasă.

Cursantă: Păi, ești foarte inteligent.

MBR: Mă tem că ai făcut o nouă judecată care mă face să mă întreb în continuare ce am făcut ca să-ți fac viața mai frumoasă.

Cursanta se gîndește puțin, apoi arată notițele pe care le-a luat în timpul atelierului: „Privește aceste două locuri. E vorba de aceste două lucruri pe care le-ai spus."

MBR: Aha, așadar apreciezi faptul că am spus aceste două lucruri.

Cursantă: Da.

MBR: În continuare, mi-ar plăcea să știu ce simți după ce m-ai auzit spunînd două lucruri.

Cursantă: Sînt plină de speranță și ușurată.

MBR: Iar acum mi-ar plăcea să-mi spui ce nevoi ți-au fost satisfăcute cînd am spus aceste două lucruri.

Cursantă: Am un fiu de optsprezece ani cu care nu reușesc să comunic. Am căutat cu disperare o îndrumare care să mă ajute să interacționez cu el într-o manieră mai afectuoasă, iar aceste două lucruri pe care le-ai spus mi-au oferit îndrumarea pe care o căutam.

După ce am auzit toate cele trei informații — ce am făcut, cum s-a simțit ea și ce nevoi i-au fost satisfăcute — am putut să mă bucur de apreciere împreună cu ea. Dacă și-ar fi exprimat de la început aprecierea în CNV, ar fi sunat cam așa: „Marshall, cînd ai spus aceste două lucruri [îmi arată notițele], m-am simțit plină de speranță și optimistă, pentru că am căutat o modalitate de a intra în contact cu fiul meu, iar aceste lucruri mi-au oferit îndrumarea pe care o căutam."

Cum primim aprecierea

Mulți dintre noi nu știu să primească o apreciere cu eleganță. Ne macină gîndul că nu o merităm. Ne facem griji în legătură cu ce se așteaptă de la noi, mai ales dacă avem profesori sau directori care folosesc aprecierile ca mijloc de a mări productivitatea. Sau ne temem că nu ne

ridicăm la înălțimea aprecierii. Obișnuiți cu o cultură în care a cumpăra, a cîștiga și a merita sînt modalitățile standard de interacțiune, ne simțim adesea incomod să oferim și să primim pur și simplu.

CNV ne încurajează să primim aprecierea cu aceeași calitate a empatiei cu care ascultăm alte mesaje. Auzim ce am făcut ca să contribuim la starea de bine a celorlalți; auzim sentimentele lor și nevoile care le-au fost satisfăcute. Primim în inima noastră realitatea plină de bucurie că putem să îmbunătățim calitatea vieții celorlalți.

Eu am învățat să primesc aprecierile cu eleganță de la prietenul meu Nafez Assailey. El a făcut parte dintr-o echipă palestiniană pe care am invitat-o în Elveția la un curs de CNV, într-o perioadă cînd măsurile de securitate nu permiteau să fie ținute cursuri cu grupuri mixte de palestinieni și israelieni în țările lor. La finalul atelierului, Nafez a venit la mine. „Cursul acesta va fi foarte valoros pentru noi în munca pentru instaurarea păcii în țara noastră", mi-a spus el. „Aș vrea să-ți mulțumesc într-un fel pe care noi, musulmanii sufiți, îl folosim cînd dorim să exprimăm o deosebită apreciere pentru ceva." Prinzîndu-mi degetul mare cu degetul lui mare, m-a privit în ochi și a spus: „Îl sărut pe Dumnezeul din tine, care a făcut posibil să ne oferi ce ne-ai oferit." Apoi mi-a sărutat mîna.

Primește aprecierea fără sentimente de superioritate sau de falsă modestie.

Expresia de recunoștință a lui Nafez mi-a arătat un mod nou de a primi aprecierea. De obicei, e primită de pe una din două poziții opuse. La un capăt este înfumurarea: să ne considerăm superiori pentru

că a fost apreciaţi. La cealaltă extremă se află falsa modestie, cînd negăm importanţa aprecierii trecînd-o cu vederea: „N-a fost mare lucru." Nafez mi-a arătat că putem primi aprecierea cu bucurie, fiind conştient că Dumnezeu le-a dat tuturor puterea de a îmbogăţi viaţa altora. Dacă sînt conştient că puterea lui Dumnezeu care lucrază prin mine îmi conferă capacitatea de a îmbogăţi viaţa altora, atunci pot evita şi capcana înfumurării, şi pe cea falsei modestii.

Gilda Meir, cînd a fost prim-ministru al Israelului, l-a muşcat o dată pe unul dintre miniştrii ei: „Nu fi atît de modest, nu eşti chiar atît de grozav." Următorul text, atribuit scriitoarei contemporane Marianne Williamson, îmi aminteşte şi el să evit capcana falsei modestii:

> „Ceea mai profundă frică a noastră nu este aceea că sîntem inadecvaţi. Cea mai adîncă frică a noastră este că sîntem peste măsură de puternici.
> Lumina, şi nu întunericul nostru, ne înspăimîntă. Eşti un copil aDomnului. Faptul că trăieşti mediocru nu serveşte lumea.
> Nemic luminat în a te face mic pentru ca ceilalţi să nu se simtă în nesiguranţă în apropierea ta.
> N-am născut să răspîndim gloria lui Dumnezeu aflat în interiorul nostru. Nu e doar în unii dintre noi, e în noi toţi.
> Iacînd lăsăm propria noastră lumină să strălucească, le oferim inconştient altor oameni permisiunea să facă la fel.
> Cînd ne eliberăm de frică, prezenţa noastră îi eliberează automat pealţii."

Setea de apreciere

În mod paradoxal, deși sîntem stînjeniți cînd primim aprecieri, majoritatea dintre noi tînjesc să fie recunoscuți și apreciați în mod autentic. La o petrecere surpriză dată în cinstea mea, un prieten al meu de doisprezece ani a sugerat un joc de societate care să ajute invitații să se cunoască între ei. Urma să scriem cîte o întrebare pe un bilețel, să-l punem într-o cutie și apoi să tragem pe rînd cîte o întrebare și să răspundem cu voce tare.

Fiindcă lucrasem recent cu diverse agenții de asistență socială și organizații industriale, eram impresionat de cît de des oamenii exprimau dorința de a fi apreciați la locul de muncă. „Indiferent cît de mult muncești", oftau ei, „niciodată n-auzi un cuvînt bun de la cineva. La prima greșeală însă, se găsește cineva care să sară pe tine." Așa că eu am scris pe bilețel: „Ce apreciere care să vă facă să săriți în sus de bucurie v-ar putea oferi cineva?"

O femeie a tras această întrebare din cutie, a citit-o și a început să plîngă. Ca directoare a unui adăpost pentru femei victime ale abuzurilor, ea depunea un efort considerabil în fiecare lună să creeze un program care să mulțumească din ce în ce mai multe femei. Și totuși, de fiecare dată cînd era prezentat programul, cel puțin două persoane își exprimau nemulțumirea. Nu-și amintea să fi primit vreodată o apreciere pentru eforturile ei de a crea un program echitabil. Toate acestea i-au revenit în minte cînd a citit întrebarea mea, iar setea ei de apreciere i-a adus lacrimi în ochi.

Cînd a auzit povestea femeii, alt prieten al meu a spus că și el ar vrea să răspundă la întrebare. Apoi, fiecare a cerut să răspundă; cînd au răspuns la întrebare, mai multe persoane au plîns.

Dorința de apreciere — opusă „bătăilor pe umăr" manipulative — este în mod deosebit evidentă la locul de muncă, dar ea afectează și viața de familie. Într-o seară, cînd i-am arătat că nu făcuse o treabă gospodărească, fiul meu, Brett, mi-a replicat: „Tată, ești conștient de cît de des spui ce e în neregulă, dar aproape niciodată ce e în regulă?" Observația lui mi-a rămas în minte. Mi-am dat seama că eram permanent preocupat de îmbunătățiri și nu mă opream aproape niciodată să apreciez lucrurile care mergeau bine. Tocmai terminasem un curs cu peste o sută de participanți, pe care toți îl evaluaseră foarte bine, cu excepția unei singure persoane. Ce mi-a rămas în minte a fost nemulțumirea acelei singure persoane.

Avem tendința să remarcăm ce e în neregulă, și nu ce e în regulă.

În seara aceea am scris un cîntec care începe astfel:

„Dacă 98% îmi iese perfect
în orice fac,
de acel 2% făcut incorect
îmi voi aminti la final."

Am realizat că aveam opțiunea să adopt atitudinea unei profesoare pe care o cunoscusem. Fiindcă nu învățase pentru un examen, unul dintre elevii ei se rezumase la a-i preda o hîrtie albă pe care își scrisese numele. A fost surprins cînd ea i-a înapoiat lucrarea notată cu 14%. „Pentru ce am primit 14%?", a întrebat el neîncrezător. „Claritate", i-a răspuns ea. De cînd am primit acel semnal de la Brett, am încercat să devin mai conștient de ceea ce fac cei din jurul meu ca să-mi îmbogățească viața și să-mi îmbunătățesc capacitatea de a exprima apreciere.

Să depășim jena de a ne exprima aprecierea

Am fost profund impresionat de un fragment din cartea lui John Powell *The Secret of Staying in Love*, în care el își descrie tristețea născută din faptul că fusese incapabil să-și exprime aprecierea pe care o simțea pentru tatăl lui în timpul vieții acestuia. Cît de dureros mi s-a părut să pierdem ocazia de a-i aprecia pe oamenii care au avut cele mai puternice influențe pozitive în viața noastră!

Imediat mi-a apărut în minte un unchi al meu, Julius Fox. Cînd eram mic, el venea zilnic la noi pentru a o îngriji pe bunica mea, paralizată complet. În timp ce o îngrijea pe bunica, avea mereu pe față un zîmbet cald și plin de afecțiune. Oricît de neplăcută mi se părea mie acea activitate, cu mintea mea de copil, el o trata de parcă ea îi făcea cea mai mare favoare posibilă lăsîndu-l s-o îngrijească. Mi-a oferit un model minunat de forță masculină — unul pe care mi l-am amintit adesea în anii care au urmat.

Mi-am dat seama că nu-mi exprimasem niciodată aprecierea față de unchiul meu, care acum era bolnav și pe moarte. M-am gîndit să fac asta, dar am sesizat în mine o reacție de rezistență: „Sînt sigur că știe deja cît de mult înseamnă pentru mine, nu e nevoie să o spun cu voce tare; în afară de asta, s-ar putea să se simtă stînjenit dacă o pun în cuvinte." Am știut încă de cînd aceste gînduri mi-au pătruns în minte că nu erau adevărate. De multe ori am presupus că alții știau cît de mult îi apreciez, dar am descoperit contrariul. Chiar și cînd erau stînjeniți, oamenii tot își doreau să audă aprecierea exprimată în cuvinte.

Încă ezitant, mi-am spus că vorbele nu puteau exprima lucrurile pe care eu doream să le comunic în toată profunzimea lor. Am trecut însă repede peste asta: da, cuvin-

tele pot fi instrumente sărace pentru comunicarea realităților noastre sufletești, dar, după cum am învățat, „Orice lucru care merită făcut, merită făcut chiar și prost!"

Așa cum se întîmplă în viață, în scurt timp am stat lîngă unchiul Julius la o întrunire de familie și cuvintele mi-au venit firesc. El le-a primit cu bucurie, fără să fie stînjenit. Sub efectul sentimentelor din seara respectivă, m-am dus acasă, am scris o poezie și i-am trimis-o. Mi s-a spus mai tîrziu că în fiecare zi pînă cînd a murit, trei săptămîni mai tîrziu, unchiul meu a cerut să-i fie citită poezia aceea.

Rezumat

Complimentele convenționale îmbracă adesea forma judecăților — chiar dacă sînt pozitive — și sînt uneori făcute pentru a manipula comportamentul celorlalți. CNV încurajează exprimarea aprecierii doar pentru a sărbători ceva. Amintim (1) acțiunea care a contribuit la starea noastră de bine, (2) nevoia care ne-a fost satisfăcută și (3) sentimentul de plăcere rezultat.

Cînd primim aprecieri exprimate astfel, o putem face fără un sentiment de superioritate sau de falsă modestie, bucurîndu-ne împreună cu persoana care oferă aprecierea.

Epilog

L-am întrebat odată pe unchiul Julius cum și-a dezvoltat capacitatea remarcabilă de a dărui cu compasiune. El a părut onorat de întrebarea mea și a reflectat înainte de a răspunde. „Am fost binecuvîntat cu profesori buni." Cînd l-am întrebat care au fost aceștia, și-a amintit: „Bunica ta a fost cel mai bun profesor pe care l-am avut. Tu ai trăit cu ea cînd era deja bolnavă, așa că nu știi cum a fost de fapt. De exemplu, ți-a povestit vreodată mama ta de perioada din timpul recesiunii cînd a adus un croitor împreună cu soția și cei doi copii ai lui să locuiască la ea trei ani de zile, după ce și-au pierdut casa și afacerea?" Îmi aminteam bine povestea. Mă impresionase puternic prima oară cînd mi-o spusese mama, pentru că nu puteam înțelege unde mai găsise bunica mea loc pentru familia croitorului, cînd creștea deja nouă copii într-o casă modestă!

Unchiul Julius a evocat compasiunea bunicii mele în alte cîteva povestiri pe care le auzisem în copilărie. Apoi a spus: „Sigur ți-a povestit mama ta despre Iisus."

„Despre cine?"

„Iisus."

„Nu, nu mi-a povestit niciodată despre Iisus."

Povestea despre Iisus a fost ultimul dar prețios pe care l-am primit de la unchiul meu înainte să moară. E o povestire adevărată despre un bărbat care a venit la ușa bunicii mele și a cerut de mîncare. Nu era ceva neobișnuit.

Deşi bunica era foarte săracă, întregul cartier ştia că dădea de mîncare tuturor celor care băteau la uşa ei. Bărbatul avea barbă şi părul negru, lung şi încîlcit; hainele îi erau zdrenţuite şi purta la gît o cruce făcută din două rămurele legate cu sfoară. Bunica l-a invitat în bucătărie să-i dea de mîncare, iar în timp ce el mînca, l-a întrebat cum îl cheamă.

„Numele meu e Iisus", a răspuns el.

„Mai ai vreun nume?", s-a interesat ea.

„Sînt Iisus Domnul." (Bunica mea nu cunoştea foarte bine limba engleză. Alt unchi, Isidor, mi-a povestit ulterior că el intrase în bucătărie în timp ce bărbatul mînca şi bunica l-a prezentat pe străin drept „Domnul Iisus".)

În timp ce străinul mînca, bunica l-a întrebat unde locuia.

„Nu am casă."

„Unde o să stai peste noapte? E frig."

„Nu ştiu."

„Vrei să stai aici?", l-a invitat ea.

A stat şapte ani.

În tot ce ţine de Comunicarea Nonviolentă, bunica mea avea un talent înnăscut. Nu s-a gîndit ce „era" acel om. Dacă s-ar fi gîndit, probabil că l-ar fi considerat nebun şi l-ar fi alungat. Dar nu, ea se gîndea la ce simt oamenii şi ce nevoi au. Dacă le e foame, dă-le de mîncare. Dacă nu au un acoperiş deasupra capului, oferă-le un loc unde să doarmă.

Bunica iubea dansul, iar mama îşi aminteşte că spunea adesea: „Nu merge cînd poţi dansa." De aceea voi încheia această carte despre un limbaj al compasiunii cu un cîntec despre bunica mea, care a vorbit şi a trăit limbajul Comunicării Nonviolente.

Într-o zi, un om pe nume Iisus
la ușa bunicii mele a bătut.
A cerut puțină mîncare,
ea i-a oferit mai mult.

A spus că era Domnul Iisus;
ea n-a verificat la Vatican.
A rămas mai mulți ani,
ca mulți alții fără adăpost.

În felul ei evreiesc
m-a învățat ce a avut Iisus de spus.
În acest fel neprețuit
m-a învățat ce a avut Iisus de spus.

Și anume: „Hrăniți-i pe flămînzi,
îngrijiți-i pe bolnavi, apoi odihniți-vă.
Nu mergeți cînd puteți dansa;
faceți din casa voastră un cuib primitor."

În felul ei evreiesc
m-a învățat ce a avut Iisus de spus.
În felul ei neprețuit
m-a învățat ce a avut Iisus de spus.

Bibliografie

Alinsky, Saul D. Rules for radicals: *A Practical Primer for Realistic Radicals*. New York: Random House, 1971.

Becker, Ernest. *The Birth and Death of Meaning*. New York: Free Press, 1971.

Becker, Ernest. *The Revolution in Psychiatry: The New Understanding of Man*. New York: Free Press, 1964.

Benedict, Ruth. „Synergy-Patterns of the Good Culture." *Psychology Today*, June 1970

Boserup, Anders și Mack, Andrew. *War Without Weapons: Non-Violence in National Defence*. New York: Schocken, 1975

Bowles, Samuel și Gintis, Herbert. *Schooling in Capitalist America: Educational Reform and the Contradictions of Economic Life*. New York: Basic Books, 1976

Buber, Martin. *I and Thou*. New York: Scribner, 1958

Craig, James și Marguerite. *Synergic Power*. Berkeley, CA: Proactive Press, 1974

Dass, Ram. *The Only Dance There Is*. Harper & Row, 1974

Dass, Ram și Bush, Mirabai. *Compassion in Action: Setting Out on the Path of Service*. New York: Bell Tower, 1992

Dass, Ram și Gorman, Paul. *How Can I Help?: Stories and Reflections on Service*. New York, Knopf, 1985.

Domhoff, William G. *The Higher Circles: The Governing Class in America*. New York: Vintage Books, 1971

Ellis, Albert. *A Guide to Rational Living*. Wilshire Book Co., 1961.

Freire, Paulo. *Pedagogy of the Oppressed*. Herder and Herder, 1971.

Fromm, Erich. *Escape from Freedom*. Holt, Rinehart & Winston, 1941.

Fromm, Erich. *The Art of Loving*. Harper & Row, 1956.

Gardner, Herb. „A Thousand Clowns" from *The Collected Plays*. Applause Books, 2000

Gendlin, Eugene. *Focusing*. Living Skills Media Center, Portland, OR, 1978.

Glenn, Michael și Kunnes, Richard. *Repression or Revolution*. Harper and Row, 1973

Greenburg, Dan și Jacobs, Marcia. *How to Make Yourself Miserable*. New York: Vintage Books, 1987.

Harvey, O.J. *Conceptual Systems and Personality Organization*. Harper & Row, 1961.

Hillesum, Etty. *A diary*. Jonathan Cape, 1983

Holt, John. *How Children Fail*. New York: Pitman, 1964

Humphreys, Christmas. *The Way of Action*. Penguin Books, 1960.

Irwin, Robert. *Nonviolent Social Defense*. Harper & Row, 1962.

Johnson, Wendell. *Living with Change*. New York: Harper and Row, 1972.

Katz, Michael. *Class, Bureaucracy and the Schools*. Preager text Publishers, editia a doua, 1975.

Katz, Michael. *School Reform: Past and Present*. Boston, Little, Brown & Co., 1971.

Kaufmann, Walter. *Without Guilt and Justice*. New York: P.H. Wyden, 1973.

Keen, Sam. *To a Dancing God*. New York: Harper and Row, 1970.

Keen, Sam. *Hymns To An Unknown God: Awakening The Spirit In Everyday Life*. New York: Bantam Books, 1994.

Kelly, George A. *The Psychology of Personal Constructs*. Volumele 1 & 2. New York: Norton, 1955.

Kornfield, Jack. *A Path with Heart: A guide Through the Perils and Promises of Spiritual Life*. New York: Bantam Books, 1993.

Kozol, Jonathan. *The Night is Dark and I Am Far from Home*. Boston: Houghton-Mifflin Co., 1975.

Kurtz, Ernest și Ketcham, Katherine. *The Spirituality of Imperfection: Modern Wisdom from Classic Stories*. New York: Bantam Books, 1992.

Lyons, Gracie. *Constructive Criticism*. Oakland, CA: IRT Press, 1977.

Mager, Robert. *Preparing Instructional Objectives*. Fearon Pub., 1962.

Maslow, Abraham. *Eupsychian Management*. Dorsey Press, 1965.

Maslow, Abraham. *Toward a Psychology of Being*. Princeton, NJ: Van Nostrand, 1962.

McLaughlin, Corinne şi Davidson, Gordon. *Spiritual Politics: Changing the World from the Inside Out*. New York: Ballantine Boks, 1994.

Milgram, Stanley. *Obedience to Authority*. New York: Harper and Row, 1974.

Postman, Neil şi Weingartner, Charles. *Teaching as a Subversive Activity*. Delacorte, 1969.

Postman, Neil si Weingartner, Charles. *The Soft Revolution: A Student Handbook for Turning Schools Around*. New York: Delta, 1971.

Powell, John. *The Secret of Staying in Love*. Niles, IL: Argus, 1974.

Powell, John. *Why Am I Afraid to Tell You Who I Am?* Niels, IL: Argus, 1976.

Putney, Snell. *The Conquest of Society*. Belmont, CA: Wadsworth, 1972.

Robben, John. *Coming to My Senses*. New York: Thomas Crowell, 1973.

Rogers, Carl. *Freedom to Learn*. Charles E. Merrill, 1969.

Rogers, Carl. *On Personal Power*. New York: Delacorte, 1977.

Rogers, Carl. „Some Elements of Effective Interpersonal Communication." Facsimil al unui discurs ţinut la Institutul pentru Tehnologie din California, Pasadena, CA, 9 noiembrie 1964.

Rosenberg, Marshal. *Mutual Education: Toward Autonomy and Interdependence*. Seattle: Special Child Publications, 1972.

Ryan, William. *Blaming the Victim*. New York: Vintage Books, 1971.

Scheff, Thomas. *Labeling Madness*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1975.

Schmookler, Andrew Bard. *Out of Weakness: Healing the Wounds that Drive Us to War*. New York: Bantam Books, 1988.

Sharp, Gene. *Social Power and Political Freedom*. Boston: Porter Sargent, 1980.

Steiner, Claude. *Scripts People Live*. Grove Press, 1974.

Szasz, Thomas. *Ideology and Insanity*. New York: Doubleday, 1970.

Tagore, Rabindranath. *Sadhana: The Realization of Life*. Tucson: Omen Press, 1972.

Index

A
Arendt, Hannah 39
Assailey, Nafez 239

B
Bebermeyer, Ruth (cîntece) 15, 21, 22, 47, 96
Becker, Ernest 220, 248
Bernanos, George 41
Bryson, Kelly 160
Buber, Martin 125, 225, 248
Buechner, Frederick 45

C
Campbell, Joseph 135
Chardin, Teilhard de 218
Chuang-Tzu 124

E
Eichmann, Adolph 39, 181
Epictet 74

F
Fox, Julius 243

G
Gandhi, M.K. 11, 167
Gardner, Herb 167, 248
Greenberg, Dan 37, 38

H
Hammarskjold, Dag 139
Harvey, O.J. 36, 249
Hillesum, Etty 18, 249
Humphrey, Holley 126

I
Iisus 245, 246, 247
Irwin, Robert 249

J
Johnson, Wendell 46, 249

K
Keen, Sam 234, 249
Krishnamurti 49
Kushner, Harold 126

M
May, Rollo 59
McIntire, Reba 61
Meir Golda 240

P
Powell, John 243, 250

R
Rogers, Carl 9, 149, 225, 250

W
Weil, Simone 125
Williamson, Marianne 240

Note

Despre CNV

Comunicarea Nonviolentă (CNV) este o modalitate de interacțiune care facilitează fluxul comunicării pentru schimburi de informații și rezolvarea neînțelegerilor în mod pașnic. Se concentrează asupra valorilor și nevoilor general umane și încurajează folosirea unui limbaj ce sporește bunăvoința și nu generează resentimente.

Comunicarea Nonviolentă pleacă de la premisa că *îmbogățirea vieții* este cea mai satisfăcătoare motivație a acțiunilor umane, spre deosebire de frică, învinovățire sau rușine. Pune accentul pe asumarea responsabilității alegerilor și îmbunătățirea calității relațiilor ca scop prioritar. Este eficientă chiar și atunci cînd persoanele implicate nu sînt familiarizate cu procesul.

Prin Comunicarea Nonviolentă vei înțelege că:

- Orice acțiune este o încercare de a veni în întîmpinarea unor nevoi nesatisfăcute.
- Satisfacerea nevoilor prin cooperare, nu prin competiție, este mai sănătoasă pentru toată lumea.
- Oamenilor le place să contribuie la starea de bine a celorlalți atunci cînd o pot face de bunăvoie.

Prin Comunicarea Nonviolentă ai șansa:

- Să clădești relații mai bune.
- Să-ți satisfaci nevoile în moduri care respectă valorile tale și valorile celorlalți.
- Să te vindeci de experiențele și relațiile dureroase din trecut.

Abilitățile de Comunicare Nonviolentă te vor ajuta:

- Să depășești sentimente de vină, rușine, frică și deprimare.
- Să transpui furia sau frustrarea în crearea de coaliții și în obținerea de rezultate prin cooperare.
- Să găsești soluții bazate pe siguranță, respect reciproc și consens.
- Să satisfaci nevoile individuale, comunitare, ale familiei, școlii și societății în moduri care îmbogățesc viața.

Câteva sentimente de bază pe care le avem cu toții

Sentimente pe care le trăim cînd nevoile noastre „sînt" satisfăcute

- Bucuros
- Confortabil
- Disponibil
- Enegic
- Impresionat
- Impulsionat
- Inspirat
- Intrigat
- Împlinit
- Încrezător
- Mîndru
- Miscat
- Optimist
- Plin de speranță
- Recunoscător
- Stimulat
- Surprins
- Uimit
- Usurat
- Vesel

Sentimente pe care le trăim cînd nevoile noastre „nu sînt" satisfăcute

- Agasat
- Confuz
- Copleșit
- Derutat
- Descurajat
- Dezamăgit
- Frustrat
- Furios
- Iritat
- Îngrijorat
- Jenat
- Neajutorat
- Nerăbdător
- Nervos
- Pesimist
- Rezervat
- Singur
- Stînjenit
- Trist
- Tulburat

Câteva nevoi de bază pe care le avem cu toții

Autonomie

- de a ne alege visurile, obiectivele, valorile
- de a alege un plan pentru împlinirea viselor, obiectivelor, valorilor personale

Celebrare

- a genezei vieții și a visurilor împlinite
- a pierderilor: persoane dragi, visuri etc. (doliu)

Integritate

- autenticitate
- creativitate
- respect de sine
- sens

Interdependență

- acceptare
- apreciere
- apropiere
- asigurare
- căldură
- comuniune
- considerație
- contribuție la îmbogățirea vieții (nevoia de a-și exercita puterea oferind ceva ce contribuie la întreținerea vieții)
- empatie
- iubire
- încredere
- înțelegere
- onestitate (care ne permite să învățăm din limitările noastre)
- respect
- siguranță emoțională
- sprijin

Subzistență

- adăpost
- aer
- apă
- atingere
- hrană
- mișcare, sport
- odihnă
- protecție față de entități care periclitează viața: viruși, bacterii, insecte, animale de pradă
- sex

Joc

- distracție
- râs

Comuniune spirituală

- frumusețe
- armonie
- inspirație
- ordine
- pace

Cum pot folosi procesul CNV

Exprim onest ce trăiesc **eu** fără să acuz sau să critic	Accept empatic ce trăiești **tu** fără să aud acuzații sau critici
OBSERVAȚII	
1. Ce observ *(văd, aud, îmi amintesc, îmi reprezint, fără să evaluez)* care contribuie sau nu la starea mea de bine: *Cînd văd/aud...*	1. Ce observi tu *(vezi, auzi, îți amintești, îți reprezinți, fără să evaluezi)* care contribuie sau nu la starea ta de bine: *Cînd vezi/auzi...*
SENTIMENTE	
2. Ce simt *(emoție sau senzație, nu gînd)* în legătură cu ce observ: *„Mă simt..."*	2. Ce simți *(emoție sau senzație, nu gînd)* în legătură cu ce observi: *„Te simți..."*
NEVOI	
3. Ce nevoie sau valoare *(nu o preferință sau o acțiune specifică)* se află la originea sentimentelor mele: *„...pentru că am nevoie/valorizez..."*	3. Ce nevoie sau valoare *(nu o preferință sau o acțiune specifică)* se află la originea sentimentelor tale: *„...pentru că ai nevoie/valorizezi..."*
Cer clar acel lucru care **mi**-ar îmbogăți viața, fără să emit o pretenție	Accept empatic acel lucru care **ți**-ar îmbogăți viața, fără să aud nici o pretenție
CERERI	
4. Acțiunile concrete care mi-ar plăcea să fie întreprinse: *„Ești dispus să...?"*	4. Acțiunile concrete care ți-ar plăcea să fie întreprinse: *„Ți-ar plăcea să...?"* *(Uneori renunțăm la asta cînd oferim empatie)*

Mărturii despre CNV

„Comunicarea Nonviolentă este o metodă simplă, dar puternică de a comunica într-un mod care satisface nevoile ambelor părți. Este una din cele mai utile cărți pe care le veți citi vreodată."

WILLIAM URY, coautor la cartea *Getting to Yes* și autorul cărții *The Third Side*

„Cartea lui Marshall Rosenberg *Comunicarea Nonviolentă: un limbaj al vieții* este o lectură de bază pentru toți cei care vor să-și îmbunătățească abilitățile de comunicare. Aplicarea conceptelor din carte îl va ajuta pe cititor să-i înțeleagă pe ceilalți și să interacționeze într-un mod mai plin de iubire, compasiune și mai lipsit de violență."

MARIANNE WILLIAMSON, autoarea cărții *Everyday Grace*, președintele Alianței pentru Renaștere Globală

„Limbajul extraordinar al Comunicării Nonviolente schimbă modul în care părinții interacționează cu copiii, profesorii cu elevii, felul în care intrăm în relație unii cu alții și chiar cu noi înșine. Iar cel mai important aspect e acela că, o dată ce studiem CNV, nu putem ignora potențialul de transformare existent în orice relație dificilă — dacă sîntem dispuși să depunem efort pentru a comunica cu abilitate și empatie."

BERNIE GLASSMAN, președinte și cofondator al Comunității pentru Pace

„Comunicarea Nonviolentă este un instrument puternic ce poate fi pus în slujba păcii și a parteneriatelor. Ne arată cum să ascultăm empatic și să ne comunicăm sentimentele și nevoile

autentice. Marshall Rosenberg are un talent deosebit de a dezvolta și forma abilități practice extrem de necesare pentru crearea unei lumi mai puțin violente și mai pline de afecțiune."

RIANE EISLER, autoarea cărților *The Chalice and The Blade, Tomorrow's Children* și *The Power of Partnership*

„Marshall Rosenberg ne oferă cele mai eficiente instrumente pentru a ne menține sănătatea și relațiile. Comunicarea Nonviolentă pune în legătură un suflet cu altul, ducînd la vindecare. Este elementul care lipsește din ceea ce facem."

DEEPAK CHOPRA, autorul cărții *Ageless Body, Timeless Mind*

„Cred că principiile și tehnicile din această carte pot schimba efectiv lumea, dar, mai important, ne pot schimba calitatea vieții alături de soție, copii, vecini, colegi și de toți cei cu care intrăm în contact. Nu am cuvinte pentru a o recomanda atît de călduros pe cît mi-aș dori."

Dr. JOHN GRAY, autorul cărții *Bărbații sînt de pe Marte, femeile de pe Venus*

„Rosenberg începe cu o întrebare: ce anume se întîmplă atunci cînd pierdem contactul cu compasiunea din noi și ajungem să ne comportăm violent și exploatator? El susține cîteva idei interesante: că justificările și complimentele funcționează în cadrul unui sistem opresiv; că recompensele sînt la fel de nocive ca pedepsele; că omorul e soluția cea mai simplă. Distincția pe care o face între folosirea forței în scop protector și folosirea ei în scop punitiv — și modul cum ne dăm seama cînd e necesară forța — ar trebui să fie lectură obligatorie pentru cei implicați în politica externă sau în munca de poliție. Îndemnînd la forma supremă de responsabilitate — și vulnerabilitate — nu e de mirare că Rosenberg a primit foarte puțină atenție din

partea presei și a marelui public. Bine scrisă și concepută, această carte e accesibilă și ușor de citit."

D. KILLIAN, *Cleveland Free Times*

„Să schimbi felul în care funcționează lumea sună descurajant, dar Comunicarea Nonviolentă ne ajută să ne eliberăm de vechile tipare de violență."

FRANCIS LEFKOWITZ, *Body & Soul*

„Mesajul deosebit al lui Marshall oferă profesorilor câțiva pași ușori pentru o comunicare pașnică și o nouă modalitate de lucru cu copiii și părinții."

BARBARA MOFFITT, director executiv
al Centrului Național pentru Pedagogii Montessori

„Am trăit momente traumatizante iar și iar, momente de frică și panică, neînțelegere, frustrări, dezamăgiri și nedreptăți de tot felul, fără nici o speranță de a scăpa. Cei care au participat la cursul lui Marshall Rosenberg au o dorință puternică să folosească CNV ca alternativă pașnică pentru a pune capăt acestui interminabil conflict din Rwanda."

THEODORE NYILIDANDI,
Ministerul de Externe din Rwanda — Kigali, Rwanda

Despre autor

MARSHALL B. ROSENBERG este fondatorul și directorul serviciilor de educație al Centrului pentru Comunicare Nonviolentă (CNVC).

Crescînd într-un cartier turbulent din Detroit, dr. Rosenberg a dezvoltat un interes puternic pentru noi forme de comunicare menite să ofere variante pașnice la violența pe care a întîlnit-o. Acest interes s-a materializat într-un doctorat în psihologie clinică la Universitatea din Wisconsin, obținut în 1961. Experiența ulterioară de viață și studiul religiilor comparate l-au motivat să dezvolte Comunicarea Nonviolentă (CNV).

Dr. Rosenberg a folosit prima oară CNV în proiecte finanțate de statul american pentru formarea de abilități de mediere și comunicare în anii '60. A fondat Centrul pentru Comunicare Nonviolentă (CNVC) în 1984. De atunci, CNVC a devenit o organizație nonprofit internațională cu peste o sută de traineri. Aceștia oferă programe de formare în treizeci de țări în America de Nord și de Sud, Europa, Asia, Orientul Mijlociu și Africa și susțin seminare pentru cadre didactice, consilieri, părinți, cadre medicale, mediatori, manageri din societăți comerciale, deținuți și gardieni din penitenciare, polițiști, cadre militare, clerici și funcționari publici.

Dr. Rosenberg a inițiat programe de instaurare a păcii în zone măcinate de război, printre care Rwanda, Burundi, Nigeria, Malaiezia, Indonezia, Sri Lanka, Sierra Leone, Orientul Mijlociu, Columbia, Serbia, Croația și Irlanda de Nord. Finanțată de UNESCO, echipa CNVC din Iugoslavia a instruit zeci de mii de elevi și profesori. Guvernul israelian a recunoscut oficial CNV și oferă acum cursuri în sute de școli din țară.

Dr. Rosenberg locuiește în prezent în Wasserfallenhof, Elveția, și călătorește regulat pentru a susține cursuri de CNV și pentru a media conflicte.

IMPRIMERIA
ARTA GRAFICA
Calea Șerban Vodă 133, S. 4, Cod 040205, BUCUREȘTI
Tel.: +40 21.206.61.00 Fax: +40 21.206.61.01
E-mail: comercial@artagrafica.ro

ELENA FRANCISC PUBLISHING
Tel.: 0741 315 955
E-mail: office@efpublishing.ro
www.efpublishing.ro

Cuprinsul cărții „Comunicarea nonviolentă“:

- Mulțumiri ... 9
  Prefață la ediția originală ... 11
  Introducere ... 17

  Capitolul 1. Dăruirea din inimă - Inima Comunicării Nonviolente ... 17 (05)
  Introducere ... 17
  O modalitate de a ne concentra atenția ... 19
  Procesul CNV ... 23
  Aplicarea CNV în viața şi în lumea noastră ... 25
  Rezumat ... 29
  CNV în acțiune: "Criminal, asasin, ucigaş de copii!" ... 30

  Capitolul 2. Comunicarea care blochează compasiunea ... 33 (13)
  Judecățile moralizatoare ... 33
  Comparațiile ... 37
  Negarea responsabilității ... 38
  Alte forme de comunicare alienantă ... 42
  Rezumat ... 44

  Capitolul 3. Observare fără evaluare ... 45 (19)
  Suprema formă a inteligenței umane ... 49
  Distingerea observațiilor de evaluări ... 51
  Rezumat ... 53
  CNV în acțiune: "Cel mai arogant vorbitor pe care l-am ascultat vreodată" ... 53
  Exercițiul 1: Observație sau evaluare? ... 55

  Capitolul 4. Identificarea şi exprimarea sentimentelor ... 59 (26)
  Prețul mare al sentimentelor neexprimate ... 59
  Sentimente versus non-sentimente ... 64
  Însuşirea unui vocabular pentru sentimente ... 67
  Rezumat ... 70
  Exercițiul 2: Exprimarea sentimentelor ... 71

  Capitolul 5. Asumarea responsabilității pentru sentimentele noastre ... 74 (34)
  Primirea unui mesaj negativ: patru opțiuni ... 74
  Nevoile aflate la baza sentimentelor noastre ... 78
  Durerea rezultată din exprimarea nevoilor versus durerea rezultată din neexprimarea nevoilor ... 82
  De la sclavia emoțională la eliberarea emoțională ... 84
  Rezumat ... 88

CNV în acțiune: "Aduceți înapoi stigmatul nelegitimității!" ... 89
Exercițiul 3: Recunoaşterea nevoilor ... 93

Capitolul 6. Cum cerem lucruri care ne-ar îmbogăți viața ... 96 (45)
Folosind un limbaj afirmativ (centrat pe acțiuni) ... 96
Formularea conştientă a cererilor ... 103
Redarea mesajului ... 105
Solicitarea onestității ... 107
Cererile adresate unui grup ... 108
Cereri versus pretenții ... 111
Precizarea obiectivului atunci cînd facem o cerere ... 114
Rezumat ... 118
CNV în acțiune: Exprimarea temerilor generate de faptul că cel mai bun prieten fumează ... 119
Exercițiul 4: Exprimarea unei cereri ... 121

Capitolul 7. Cum acceptăm cu empatie ... 124 (59)
Prezența: Nu face nimic, fii prezent ... 124
Ascultarea sentimentelor şi nevoilor ... 128
Parafrazarea ... 130
Menținerea empatiei ... 137
Cînd suferința ne blochează capacitatea de a empatiza ... 139
Rezumat ... 141
CNV în acțiune: O soție se apropie de soțul ei aflat pe moarte ... 141
Exercițiul 5: Să diferențiem răspunsurile empatice de răspunsurile lipsite de empatie ... 145

Capitolul 8. Puterea empatiei ... 149 (71)
Empatia care vindecă ... 149
Empatia şi capacitatea de a fi vulnerabil ... 152
Folosirea empatiei pentru a dezamorsa pericolul ... 154
Empatia cînd cineva spune "Nu!" ... 159
Cum folosim empatia pentru a însufleți o conversație anostă ... 160
Empatia față de tăcere ... 162
Rezumat ... 166

Capitolul 9. Contactul plin de compasiune cu noi înşine ... 167 (80)
Să ne amintim unicitatea ființei noastre ... 167
Cum ne evaluăm cînd n-am fost tocmai perfecți ... 168
Traducerea judecăților de sine şi a pretențiilor interioare ... 170
Doliul în CNV ... 171
Iertarea de sine ... 173
Lecția costumului cu buline ... 174
"Totul trebuie să fie joc!" ... 176
Să transformăm "trebuie să..." în "aleg să..." ... 177

Conştientizarea energiei din spatele acțiunilor noastre ... 179
Rezumat ... 182

Capitolul 10. Exprimarea deplină a furiei ... 183 (88)
Să facem distincția între stimul şi cauză ... 184
Orice furie are un focar care sprijină viața ... 187
Stimul versus cauză: implicații practice ... 189
Patru paşi în exprimarea furiei ... 193
Să oferim mai întîi empatie ... 194
Să ne acordăm timp ... 198
Rezumat ... 200
CNV în acțiune: Un părinte şi un adolescent dialoghează despre o situație foarte periculoasă ... 200

Capitolul 11. Folosirea forței pentru a proteja ... 206 (100)
Cînd folosirea forței este inevitabilă ... 206
Rațiunile din spatele folosirii forței ... 206
Tipuri de forță punitivă ... 208
Prețul pedepsei ... 210
Două întrebări care dezvăluie limitele pedepsei ... 211
Folosirea forței în scop protector în şcoli ... 212
Rezumat ... 217

Capitolul 12. Cum ne eliberăm şi cum îi consiliem pe ceilalți ... 219 (106)
Să ne eliberăm de vechile obiceiuri ... 219
Să ne rezolvăm conflictele interioare ... 220
Să avem grijă de mediul nostru interior ... 222
Să înlocuim diagnosticele cu CNV ... 225
Rezumat ... 230
CNV în acțiune: Gestionarea resentimentelor şi a judecăților asupra propriei persoane ... 230

Capitolul 13. Exprimarea aprecierii în Comunicarea Nonviolentă ... 235 (114)
Intenția din spatele aprecierii ... 235
Cele trei componente ale aprecierii ... 236
Cum primim aprecierea ... 238
Setea de apreciere ... 241
Să depăşim jena de a ne exprima aprecierea ... 243
Rezumat ... 244

Epilog ... 245
Bibliografie ... 248
Index ... 251
Note ... 252

Despre CNV ... 255
Cîteva sentimente şi nevoi de bază pe care le avem cu toții ... 257
Cum pot folosi procesul CNV ... 259
Mărturii despre CNV ... 260
Despre autor ... 263